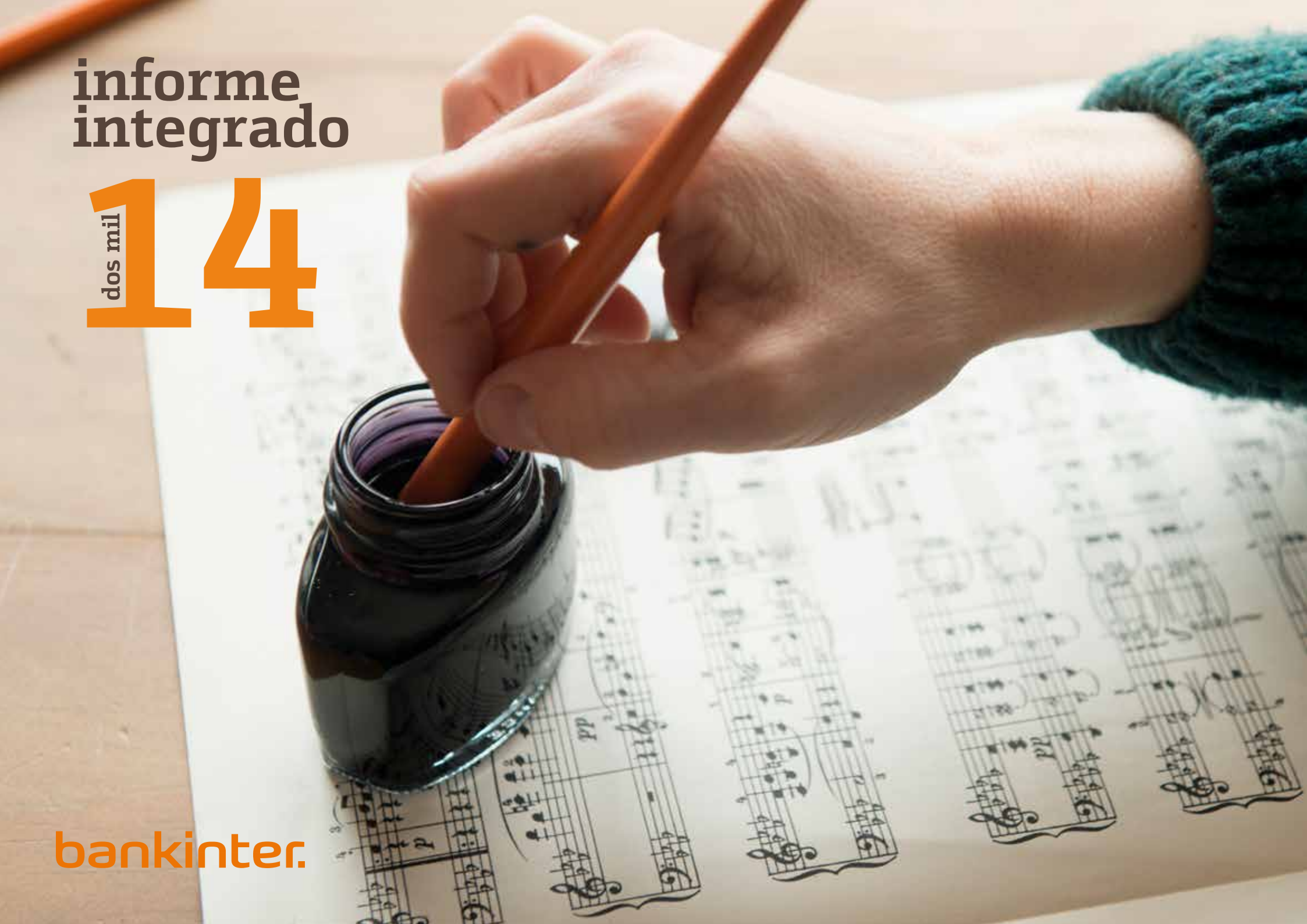


informe
integrado

dos mil
14

bankinter.



Índice

Resumen del año	4
Hitos 2014	5
Entrevista al Presidente	12
Entrevista a la Consejera Delegada	17
Análisis del contexto 2014	21
Gobierno Corporativo	25
Plan 'Tres en Raya'	36
Análisis de materialidad	37
Negocio	40
Áreas de negocio	41
Clientes	56
Banca de Empresas	61
Canales y Redes	58
Calidad	79
Resultados	89
Resumen de resultados	91
Riesgos	97
Recursos propios, ratios y la acción Bankinter	109
Innovación	119
Centro de innovación	119
Hitos tecnológicos del año	123
Fundación Innovación Bankinter	127
Factor humano	134
Personas	133
Líneas estratégicas de sostenibilidad	151
Dimensión económica	157
Dimensión social	162
Dimensión medioambiental	171
Proveedores	179
Reconocimientos y premios	182
Anexo	183

A close-up photograph of a hand holding an orange fountain pen, writing on a sheet of musical notation. The pen is positioned over a staff with notes. In the background, a glass inkwell is visible. The text "resumen del año" is overlaid in orange on a semi-transparent white banner at the bottom right.

resumen del año

Beneficio neto**275,9**

millones de euros + 45,3%

Los mejores resultados cosechados por el banco en los últimos siete años

Revalorización de la acción**34,4%**

El banco que más ha subido en la bolsa española por segundo año consecutivo

Cartera de crédito a empresas**+6,7%**

en 2014

Bankinter Gestión de Activos**11.045**

millones de euros

en fondos gestionados y comercializados

Tasa de morosidad**4,72**

la tasa de morosidad más baja del sector

La entidad española cotizada que mejores resultados ha obtenido en las pruebas de esfuerzo de la banca europea.

Único banco español que forma parte de la selecta lista de 'Rising Stars' de Standard & Poor's.

Única entidad financiera que ha pagado todos sus dividendos en 2014 en efectivo y de forma trimestral.

La empresa que obtiene un mayor ascenso en el Merco Personas 2014.

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2014 y 2013 (miles de euros)

ACTIVO	31/12/14	31-12-2013(*)
CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES	357.327	886.118
CARTERA DE NEGOCIACIÓN	5.353.482	4.346.573
Depósitos en entidades de crédito	544.528	920.112
Crédito a la clientela	1.967.180	979.439
Valores representativos de deuda	2.345.496	1.736.671
Instrumentos de capital	59.320	66.662
Derivados de negociación	436.958	643.689
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	1.700.679	961.805
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	49.473	18.158
Instrumentos de capital	49.473	18.158
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	-	-
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	3.013.813	2.483.171
Valores representativos de deuda	2.845.308	2.321.671
Instrumentos de capital	168.505	161.500
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	746.292	799.412
INVERSIONES CREDITICIAS	44.006.521	42.607.050
Depósitos en entidades de crédito	1.113.441	1.182.215
Crédito a la clientela	42.446.723	41.307.010
Valores representativos de deuda	446.357	117.825
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	356.515	365.847
CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	2.819.482	3.220.721
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	2.805.745	2.886.655
AJUSTES A ACTIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-
DERIVADOS DE COBERTURA	148.213	84.481
ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	356.671	369.210
PARTICIPACIONES	29.726	36.362
Entidades asociadas	28.857	35.932
Entidades multigrupo	869	430
CONTRATOS DE SEGUROS VINCULADOS A PENSIONES	714	1.327
ACTIVOS POR REASEGUROS	3.006	3.244
ACTIVO MATERIAL	467.362	434.931
Inmovilizado material-	412.838	421.887
De uso propio	388.181	394.933
Cedido en arrendamiento operativo	24.657	26.954
Inversiones inmobiliarias	54.524	13.044
<i>Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i>	-	-
ACTIVO INTANGIBLE	282.327	300.703
Fondo de comercio	164.113	164.281
Otro activo intangible	118.214	136.422
ACTIVOS FISCALES	298.172	237.951
Corrientes	154.294	105.651
Diferidos	143.878	132.300
RESTO DE ACTIVOS	146.685	127.668
Otros	146.685	127.668
TOTAL ACTIVO	57.332.974	55.157.668
PRO-MEMORIA:		
RIESGOS CONTINGENTES	2.736.529	2.401.895
COMPROMISOS CONTINGENTES	13.527.713	13.548.719

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31/12/14	31-12-2013(*)
PASIVO		
CARTERA DE NEGOCIACIÓN	2.441.491	1.751.721
Depósitos de entidades de crédito	270.621	-
Depósitos de la clientela	451.559	193.482
Derivados de negociación	322.598	252.537
Posiciones cortas de valores	1.396.713	1.305.702
OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	-	-
Depósitos de la clientela	-	-
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	49.990.680	48.986.085
Depósitos de bancos centrales	3.240.433	3.243.794
Depósitos de entidades de crédito	5.249.425	4.587.188
Depósitos de la clientela	29.966.129	29.624.282
Débitos representados por valores negociables	9.311.034	9.516.372
Pasivos subordinados	608.198	612.438
Otros pasivos financieros	1.615.461	1.402.011
AJUSTES A PASIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS	-	-
DERIVADOS DE COBERTURA	20.241	25.608
PASIVOS ASOCIADOS CON ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA	-	-
PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS	614.780	607.794
PROVISIONES	88.236	53.753
Fondos para pensiones y obligaciones similares	818	1.456
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	7.499	8.642
Otras provisiones	7.141	4.697
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	72.778	38.958
PASIVOS FISCALES	312.416	217.766
Corrientes	135.054	68.119
Diferidos	177.362	149.647
RESTO DE PASIVOS	221.686	162.744
TOTAL PASIVO	53.689.530	51.805.471
PATRIMONIO NETO	3.643.445	3.352.197
FONDOS PROPIOS	3.513.914	3.309.025
Capital	269.660	268.675
Escriturado	269.660	268.675
Prima de emisión	1.184.268	1.172.645
Reservas	1.853.783	1.718.309
Reservas (pérdidas) acumuladas	1.860.226	1.713.628
Reservas (pérdidas) acumuladas de entidades valoradas por el método de la participación	(6.440)	4.681
Otros instrumentos de capital	-	12.609
Resto instrumentos de capital	-	12.609
Menos: valores propios	(771)	(511)
Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	275.887	189.900
Menos: dividendos y retribuciones	(68.913)	(52.602)
AJUSTES POR VALORACIÓN	129.531	43.172
Activos financieros disponibles para la venta	123.727	41.605
Diferencias de cambio	220	201
Resto de ajustes por valoración	1.162	
Entidades valoradas por el método de la participación	4.422	1.366
INTERESES MINORITARIOS		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	57.332.974	55.157.668

(*)Se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos.

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 (miles de euros)

	(Debe) Haber	
	2014	2013 (*)
INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS	1.404.321	1.476.230
INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS	(648.963)	(840.326)
MARGEN DE INTERESES	755.358	635.904
RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL	8.004	8.946
RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	16.962	15.545
COMISIONES PERCIBIDAS	365.298	313.082
COMISIONES PAGADAS	(73.891)	(64.063)
RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS (neto)	90.084	188.664
Cartera de negociación	14.982	18.163
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	1.163	8.228
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	74.058	162.907
Otros	(119)	(634)
DIFERENCIAS DE CAMBIO (neto)	43.211	40.090
OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN	682.500	676.019
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos	651.549	652.217
Resto de productos de explotación	30.951	23.802
OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN	(438.703)	(475.188)
Gastos de contratos de seguros y reaseguros	(362.487)	(380.758)
Resto de cargas de explotación	(76.216)	(94.430)
MARGEN BRUTO	1.448.823	1.338.999
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(655.473)	(616.759)
Gastos de personal	(368.738)	(356.833)
Otros gastos generales de administración	(286.735)	(259.926)
AMORTIZACIÓN	(63.773)	(63.088)
DOTACIONES A PROVISIONES (NETO)	(41.536)	(14.259)
PÉRDIDAS POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)	(237.390)	(290.202)
Inversiones crediticias	(233.874)	(280.840)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(3.516)	(9.362)
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	450.651	354.691
PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS (neto)	(118)	(327)
Fondo de comercio y otro activo intangible	(168)	
Otros activos	50	(327)
GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA	(2.980)	(1.848)
DIFERENCIA NEGATIVA EN COMBINACIONES DE NEGOCIOS	-	1.379
GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS	(54.714)	(92.791)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	392.839	261.104
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(116.952)	(71.204)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	275.887	189.900
RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS (neto)	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	275.887	189.900
Resultado atribuido a la entidad dominante	275.887	189.900
Resultado atribuido a intereses minoritarios		
BENEFICIO POR ACCIÓN		
Beneficio básico (euros)	0,31	0,24
Beneficio diluido (euros)	0,31	0,23

(*)Se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos.

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 (miles de euros)

	2014	2013 (*)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	275.887	189.900
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	86.359	40.120
Partidas que no serán reclasificadas a resultados;	1.162	-
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de prestación definida	1.659	-
Activos no corrientes en venta	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación	-	-
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	(497)	-
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados;	85.197	40.120
Activos financieros disponibles para la venta-	117.317	54.944
Ganancias (pérdidas) por valoración	159.725	161.238
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(42.408)	(106.294)
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de los flujos de efectivo-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Diferencias de cambio-	27	(11)
Ganancias (pérdidas) por conversión	27	(11)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes en venta-	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones	-	-
Entidades valoradas por el método de la participación-	3.056	1.667
Ganancias (pérdidas) por valoración	3.056	1.667
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos	-	-
Impuesto sobre Beneficios	(35.203)	(16.480)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	362.246	230.020
Atribuidos a la entidad dominante	362.246	230.020
Atribuidos a intereses minoritarios	-	-

(*)Se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos.

Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 (miles de euros)

	Capital	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
		FONDOS PROPIOS							Ajustes Valoración	Total		
		Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios				
Saldo inicial al 31/12/2013	268.675	1.172.645	1.744.134	12.609	(511)	215.424	(52.602)	3.360.373	43.172	3.403.545	-	3.403.545
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	(25.824)		-	(25.524)	-	(51.348)	-	(51.348)	-	(51.348)
Ajustes por errores	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	268.675	1.172.645	1.718.310	12.609	(511)	189.900	(52.602)	3.309.025	43.172	3.352.197	-	3.352.197
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	275.887	-	275.887	86.359	362.246	-	362.246
Otras variaciones del patrimonio neto	985	11.623	135.473	(12.609)	(260)	(189.900)	(16.311)	(70.998)	-	(70.998)	-	(70.998)
Aumentos de capital/fondo de dotación	985	11.623	-	(12.609)	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(70.167)	(70.167)	-	(70.167)	-	(70.167)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	846	-	(260)	-	-	586	-	586	-	586
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	136.044	-	-	(189.900)	53.856	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(205)	-	-	-	-	(205)	-	(205)	-	(205)
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	(1.212)	-	-	-	-	(1.212)	-	(1.212)	-	(1.212)
Saldo final al 31/12/2014	269.660	1.184.268	1.853.783	-	(771)	275.887	(68.913)	3.513.914	129.531	3.643.445	-	3.643.445

	Capital	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
		FONDOS PROPIOS							Ajustes Valoración	Total		
		Prima de Emisión	Reservas (Pérdidas) Acumuladas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores Propios	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Entidad Dominante	Menos: Dividendos y Retribuciones	Total Fondos Propios				
Saldo inicial al 31/12/2012	169.142	1.118.186	1.789.781	72.633	(226)	124.654	(46.125)	3.228.045	3.052	3.231.097	-	3.231.097
Ajustes por cambios de criterio contable	-	-	(24.956)		-	(868)	-	(25.824)	-	(25.824)	-	(25.824)
Ajustes por errores	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo inicial ajustado	169.142	1.118.186	1.764.825	72.633	(226)	123.786	(46.125)	3.202.221	3.052	3.205.273	-	3.205.273
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	189.900	-	189.900	40.120	230.020	-	230.020
Otras variaciones del patrimonio neto	99.533	54.459	(46.516)	(60.024)	(285)	(123.786)	(6.477)	(83.096)	-	(83.096)	-	(83.096)
Aumentos de capital/fondo de dotación	99.533	54.459	(93.967)	(60.024)	-	-	-	1	-	1	-	1
Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de/a pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos/Remuneración a los socios	-	-	-	-	-	-	(67.977)	(67.977)	-	(67.977)	-	(67.977)
Operaciones con acciones/aportaciones al capital propias (neto)	-	-	924	-	(285)	-	-	639	-	639	-	639
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	62.285	-	-	(123.786)	61.500	(1)	-	(1)	-	(1)
Incrementos (reducciones) de patrimonio neto resultantes de combinaciones de negocios (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotación discrecional a obras y fondos sociales (Cajas de ahorro)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	(16.970)	-	-	-	-	(16.970)	-	(16.970)	-	(16.970)
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	1.212	-	-	-	-	1.212	-	1.212	-	1.212
Saldo final al 31/12/2013	268.675	1.172.645	1.718.309	12.609	(511)	189.900	(52.602)	3.309.025	43.172	3.352.197	-	3.352.197

(*)Se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos.

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 (miles de euros)

	2014	2013(*)
FLUJOS DE EFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	(805.032)	846.619
Resultado consolidado del ejercicio	275.887	189.900
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación-	497.405	471.645
Amortización	63.773	63.088
Otros ajustes	433.631	408.558
Aumento/disminución neto de los activos de explotación-	3.381.097	3.439.237
Cartera de negociación	(1.006.909)	(2.237.308)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	(31.315)	21.703
Activos financieros disponibles para la venta	(416.840)	3.694.903
Inversiones crediticias	(1.781.966)	1.907.794
Otros activos de explotación	(144.066)	52.146
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación-	1.697.794	(3.303.671)
Cartera de negociación	689.769	(45.602)
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	871.282	(3.255.277)
Otros pasivos de explotación	136.742	(2.792)
Cobros / Pagos por impuesto sobre beneficios	104.979	49.507
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	517.966	(350.650)
Pagos-	(110.341)	(530.362)
Activos materiales	(83.976)	(27.174)
Activos intangibles	(13.275)	(12.758)
Participaciones	(13.090)	(23.025)
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-	-
Cartera de inversión a vencimiento	-	(467.405)
Cobros-	628.307	179.712
Activos materiales	34.627	1.035
Activos intangibles	-	-
Participaciones	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	193.934	178.677
Cartera de inversión a vencimiento	399.746	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(175.643)	(174.876)
Pagos-	(225.995)	(213.254)
Dividendos	(90.097)	(63.441)
Pasivos subordinados	(86.300)	(111.348)
Adquisición de instrumentos de capital propio	(49.598)	(38.465)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros-	50.352	38.378
Pasivos subordinados	-	-
Emisión de instrumentos de capital propio	-	-
Enajenación de instrumentos de capital propio	50.352	38.378
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	(462.708)	321.093
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	1.341.412	1.020.319
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	878.704	1.341.412
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	878.704	1.341.412
Caja	139.512	118.909
Saldo equivalente al efectivo en bancos centrales	217.555	767.209
Otros activos financieros	521.636	455.294
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	878.704	1.341.412

(*)Se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos.

A collage of vintage musical manuscript pages. The pages are aged, yellowed, and feature handwritten musical notation on staves. Some pages show clefs, notes, and rests, while others are more heavily scribbled over or torn. The text "Introducción" is overlaid in orange on the right side.

Introducción

Un año más, tenemos el placer de presentarles a todos ustedes, señoras y señores accionistas, la Memoria de Actividades del Grupo Bankinter, en la que damos cuenta de los resultados de la entidad, así como de las iniciativas, estrategias y objetivos alcanzados en las diferentes líneas de negocio del banco durante el ejercicio 2014.

El informe anual de Bankinter se ha caracterizado siempre no solo por la transparencia y rigurosidad de los datos aportados, sino también, en línea con la personalidad del banco, por la innovación en los formatos en los que hacemos llegar esta información a todos nuestros grupos de interés.

En esta ocasión, como preámbulo que dé inicio a este Informe, hemos sustituido la tradicional carta a los accionistas del Presidente y la

Consejera Delegada, por sendas entrevistas en vídeo que nos permitan trasladar, de una forma más amena y más cercana, su visión sobre el banco y el mercado en el entorno actual, así como sus previsiones de cara al ejercicio entrante.

Con ello, buscamos mantener con nuestros grupos de interés una relación más fluida y más directa con respuestas concretas a aquellas inquietudes que son de interés para todos; y en un formato más visual y más dinámico, con mayor capacidad para alcanzar a otros públicos y desde otros canales de comunicación, como las redes sociales.

Esperamos que estos cambios, así como el contenido de ambas entrevistas, les resulten de interés.

Entrevista al Presidente, Pedro Guerrero

¿Qué balance hace a nivel macroeconómico de 2014?

La coyuntura económica en España en 2014 ha sido mucho más favorable que en ejercicios anteriores.

A nivel internacional sin embargo, el panorama ha sido heterogéneo.

La economía norteamericana ha crecido por tercer año consecutivo por encima del 2% y ha recuperado el nivel de empleo perdido durante la crisis, constituyéndose en el principal motor de la economía mundial.

La situación ha sido bien diferente en los países emergentes que, salvo excepciones positivas como la India, han afrontado un año muy convulso como consecuencia de importantes desequilibrios internos, elevados déficit fiscales, de la depreciación de sus divisas y sobre todo de la drástica caída de los precios de las materias primas. Incluso la propia China no muestra el vigor de antaño.

La Eurozona, por su parte, sufre una clara desaceleración, afectada por la pérdida de impulso de Alemania, por la falta de reformas en países como Italia o Francia o por el proceso de desapalancamiento que todavía está en marcha en el continente. El fantasma de la deflación amenaza desde hace meses la recuperación

económica, y ha obligado al BCE a adoptar una política monetaria muy expansiva, que incluye la reciente aprobación de un programa de compra de deuda pública por importe superior al billón de euros. Estas medidas extraordinarias deberían ayudar a reactivar la economía de la zona, a incentivar el consumo y la inversión y a hacer más competitivas las exportaciones de las empresas europeas.

España, que será una de las grandes beneficiarias de este plan, ha sido en 2014 la nota positiva de la Eurozona. El PIB español ha crecido en los últimos trimestres a mayor ritmo que el de nuestros vecinos europeos. Los principales indicadores macroeconómicos han tenido una evolución positiva: la balanza de pagos ha tenido un buen comportamiento gracias al aumento de las exportaciones y al abaratamiento del petróleo; se ha rebajado el déficit público; el consumo y la inversión, especialmente en bienes de equipo, se ha reactivado... Y lo que es más importante, el mercado laboral se está recuperando, como lo reflejan las 417.000 nuevas altas en la Seguridad Social registradas en 2014.

Este contexto que debería ayudar a reactivar la demanda de crédito, y a que bajen la morosidad y las provisiones, favorecerá la rentabilidad de los bancos.

Por el contrario los bajos tipos de interés y la fuerte competencia presionarán a la baja el margen de las entidades.



¿Qué expectativas tienen para la evolución de la economía en 2015? ¿Podemos hablar ya de una recuperación en firme?

Después de cinco trimestres consecutivos de crecimiento y seis de descenso en la tasa de paro, podemos afirmar que la economía española ha dejado atrás la recesión. Hay razones suficientes para mirar el futuro próximo con optimismo y confío en que el PIB español crezca en 2015 más del 2%, en línea con lo previsiones de las principales instituciones y firmas de análisis. La española es, junto a Estados Unidos, la única gran economía que ha visto mejoradas sus perspectivas por parte del FMI.

Estamos recogiendo los frutos de las reformas estructurales (aunque hay que seguir profundizando en las mismas), del saneamiento del sector financiero y de los dolorosos esfuerzos realizados por empresas y familias para ganar competitividad y corregir los graves desequilibrios del pasado. Por si no fuera suficiente, nos hemos encontrado con unos aliados inesperados como son la drástica bajada en el precio del petróleo; el plan de estímulo del BCE que ha situado los costes de financiación en niveles nunca vistos; o la depreciación del euro, que contribuye a impulsar las exportaciones fuera de la eurozona. Las perspectivas son francamente positivas aunque existen algunas incertidumbres, como consecuencia del abultado endeudamiento del sector público y privado, de la elevada tasa de paro o de los problemas que están sufriendo las grandes economías europeas y emergentes.

¿Cuáles considera que han sido los hitos más importantes del ejercicio 2014 para los accionistas de Bankinter?

En primer lugar me gustaría destacar el sobresaliente resultado que ha obtenido Bankinter en las pruebas de esfuerzo a las que el BCE y la Autoridad Bancaria han sometido a los bancos de la Unión Europea con activos superiores a 30.000 millones de euros.

Es la primera vez que se hace un análisis de este tipo, riguroso y exhaustivo, para toda la banca europea en su conjunto y supone el punto de partida para la proyectada Unión Bancaria.

“

Los resultados de 2014 son los mejores de la historia de Bankinter”.

En el escenario más adverso de este ejercicio (que supone una caída del PIB español del 1% en 2015 y una tasa de paro del 27,1% en 2016, es decir algo muy improbable) Bankinter contaría al final del periodo con un ratio de capital CET 1 del 10,99%, que es el doble del mínimo exigido 5,5%, por los reguladores para superar dichas pruebas. Se trata de la mejor nota obtenida entre los bancos cotizados españoles y nos sitúa entre las entidades más solventes de Europa.

En el denominado AQR (Asset Quality Review), paso previo del ejercicio anterior, Bankinter ha sido una de las pocas entidades que no ha tenido que realizar provisiones adicionales con cargo a los resultados de 2014.

Nuestra solvencia ha sido también ratificada por las Agencias de Rating. Standard and Poor's nos ha subido el rating en dos ocasiones a lo largo de 2014 (algo verdaderamente excepcional) lo que nos ha permitido recuperar la condición de 'investment grade'.

Naturalmente estos hechos tienen su reflejo en el mercado y en la capacidad de financiación de Bankinter.

El pasado 27 de Enero emitimos 1.000 millones de cédulas hipotecarias, a un plazo largo (10 años), con fuerte sobredemanda y a una TIR del 1,1%, 34 puntos básicos por debajo del interés del bono español al mismo plazo en esa fecha.

Lo segundo, aunque no menos importante, que quisiera destacar es nuestra cuenta de resultados.

Los resultados de 2014 son los mejores de la historia de Bankinter. Es cierto que en 2007 el BDI fue cuantitativamente mayor, pero aquel año contamos con un importantísimo resultado extraordinario fruto de la venta del 50% de nuestra compañía de Seguros de Vida.

Lo más importante de los resultados de 2014 es su calidad. Los comentará con detalle la

Consejera Delegada, pero a mí me gustaría destacar que no hay extraordinarios de ningún tipo, que el ROF es muy moderado y sostenible, que se consiguen en su inmensa mayoría con la actividad de clientes y que nuestra cartera ALCO ha sido de promedio durante el año inferior a los 5.000 millones de Euros, es decir algo mayor que nuestros recursos propios, que es lo que técnicamente se recomienda para cubrir el riesgo de tipo de interés. Es una cartera de un tamaño muy parecido a la que teníamos en los años anteriores a la crisis.

La calidad de los resultados y el vigoroso crecimiento de la actividad de clientes y de todas las líneas de ingresos, así como el entorno económico español más favorable que sugiere un menor coste de la mora para 2015, hace muy probable que en el presente ejercicio los resultados de Bankinter se incrementen de nuevo significativamente.

Otro signo de la buena marcha de la entidad es el hecho de que en el presente ejercicio hayamos aumentado la plantilla del banco en 97 personas en términos netos, que es un crecimiento de un 2,37%.

El tercer hito a destacar es nuestra evolución en Bolsa durante 2014. Como consecuencia de todo lo anterior ha sido muy favorable. Hemos tenido una revalorización superior al 30%. Si en 2013 fuimos el mejor valor bancario de los 49 que incluye el índice europeo Eurostoxx 600, este año

hemos sido los segundos de Europa y de nuevo los mejores del sector crediticio español en el IBEX 35.

Evidentemente el mercado está reconociendo la buena marcha del banco.

Por último quisiera hablar del dividendo. En el primer trimestre el Banco de España, nos eximió del límite que con carácter general había impuesto a la Banca española del 25% en efectivo sobre el beneficio neto del periodo y nos permitió alcanzar el 33,6%, en razón a nuestra solvencia y fortaleza de negocio.

Este porcentaje es el que hemos venido pagando (en efectivo como es costumbre de la casa) en los sucesivos dividendos a cuenta que hemos satisfecho durante 2014.

“

Si en 2013 fuimos el mejor valor bancario de los 49 que incluye el índice europeo Eurostoxx 600, este año hemos sido los segundos de Europa y de nuevo los mejores del sector crediticio español en el IBEX 35”.

Los límites establecidos por el Banco de España a la distribución de dividendos dejan de estar en vigor a raíz de la aprobación por parte del Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo de su recomendación ECB/2015/2 relativa a la distribución de dividendos de las entidades de crédito. Bankinter satisface todos los requerimientos de capital aplicables contenidos en la citada recomendación y se clasifica dentro de la categoría 1 de entidades.

En consecuencia, el Consejo de Administración propone a la Junta General la distribución del 50% de los resultados del ejercicio en forma de dividendo en efectivo, pues considera que ésta es una política prudente que contribuye a la conservación de capital y permite a la entidad mantener un adecuado nivel de solvencia incluso en escenarios económicos adversos tal y como se ha demostrado en los recientes ejercicios de estrés. El dividendo complementario propuesto asciende a 69 millones de euros con lo que se alcanza un *pay-out* en el ejercicio 2014 del 50%.

Este año Bankinter cumple 50 años. ¿Cuáles son las principales diferencias de negocio de la banca actual con el de hace 50 años?

Hace 50 años el sistema bancario español era algo radicalmente distinto.

El sector estaba muy atomizado, con muchas entidades (más de 200), en general muy pequeñas y de muy diversa condición (bancos comerciales,

industriales, regionales, locales, cajas de ahorros, Cooperativas de Crédito, Cajas Rurales, Banca Oficial, etc). Además la competencia era escasa al estar regulados los precios, el nivel tecnológico y financiero muy bajo y el contacto con el mundo exterior casi inexistente.

Hoy, 50 años después, tras muchísimas vicisitudes, pasando por el proceso de consolidación de los años 80 y 90, y sobre todo por la reciente y terrible crisis financiera el panorama es completamente distinto.

“

En Bankinter hemos estado siempre en primera fila en lo que a innovación se refiere”.

Quedan muy pocas entidades, apenas una veintena de jugadores relevantes, todos muy grandes y dos de ellos con fuerte presencia internacional. El mercado es muy avanzado tecnológica, operativa y financieramente en lo que a Banca Comercial se refiere y existe una fortísima competencia.

Una vez completado el rescate bancario, las entidades supervivientes son sólidas y están bien capitalizadas aunque en general siguen inmersas en intensos procesos de reestructuración, que no es el caso de Bankinter.

La tecnología ha cambiado mucho la forma de hacer Banca. Banca telefónica, internet, banca por el móvil, etc. han cobrado gran importancia y en el caso de Bankinter nos ha permitido sacar ventaja pues como es sabido hemos estado siempre en primera fila en lo que a innovación se refiere.

Además, en los tiempos que corren se están produciendo cambios de mucho mayor calado a los que tenemos que hacer frente. El auge de las redes sociales, la sofisticación y extensión de los dispositivos móviles, el boom del *big data*, así como la llegada de nuevos actores a través de la implicación de las empresas tecnológicas en el sistema de pagos, los fenómenos conocidos como “Crowd Funding” o “direct lending” están revolucionando el negocio bancario.

Pero también permanecen los principios básicos de nuestra actividad. La confianza sigue siendo la materia prima con la que trabajamos y ello nos lleva al deber de realizar de manera escrupulosa, con rigor, ética y responsabilidad la actividad bancaria, gestionando eficientemente los recursos para ser capaces de incentivar el crédito que es nuestro objetivo final. Pero haciéndolo siempre de una forma responsable y prudente, sin olvidar que somos meros gestores de los recursos que nos confían nuestros clientes y accionistas.

¿Qué valoración hace de la actividad del banco en materia de Sostenibilidad en 2014?

Muy positiva. Los inversores, los empleados, nuestros clientes y proveedores o los miembros del tercer sector ven en Bankinter un banco íntegro y con valores.

Nuestro compromiso con los distintos grupos de interés se articula a través de dos vías.

Una es una avanzada y exigente política de Gobierno Corporativo que hace que cumplamos todas las recomendaciones del Código de Buenas Prácticas.

La otra es nuestro Plan de Sostenibilidad, denominado ‘Tres en Raya’ que tiene como objetivo alinear el negocio con la gestión de las tres dimensiones empresariales: la económica, la social y la medioambiental.

Dentro de este plan, que ha cumplido su tercer año, se han llevado a cabo numerosas iniciativas dirigidas a hacer de Bankinter un banco en cuyo modelo de gestión se integran los aspectos sociales y ambientales vinculados a su actividad. Así lo avala nuestra inclusión un año más en el Carbon Disclosure Project y en el índice de sostenibilidad FTSE4Good, que nos reconoce como una de las firmas internacionales con mejor comportamiento en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.

Aunque de todas estas acciones se da cumplida referencia en la información sobre Sostenibilidad que ha sido puesta a disposición de todos los accionistas, me gustaría destacar alguna de ellas.

Por ejemplo el programa 'Implicados y Solidarios', que se va consolidando, después de tres ediciones, como un referente en el Tercer Sector; o el proyecto 'Adaptative', que inició su andadura en verano y a través del cual el banco ha puesto a disposición del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo los más avanzados dispositivos tecnológicos en materia de formación a distancia y adaptación a las nuevas tecnologías de personas con lesión medular. También mencionar que en 2014 nos hemos incorporado al plan Nacional de Educación Financiera de la AEB, desarrollando una innovadora metodología didáctica para formar financieramente a escolares de primaria a través de un videojuego. Más de 900 alumnos de cuatro colegios de Madrid han asistido a este curso, que se extenderá este año a una docena de centros más.

¿Y qué proyectos destacaría este año de la Fundación Innovación Bankinter?

El año 2014 será recordado como el del lanzamiento de Cre100do.es, un programa quinquenal con el que la Fundación, junto al

“

El año 2014 será recordado como el del lanzamiento de Cre100do.es, un programa quinquenal con el que la Fundación, junto al ICEX y el Círculo de Empresarios, persigue que un centenar de empresas españolas, con una facturación de entre 25 y 250 millones de euros, se conviertan en grandes empresas”.

ICEX y el Círculo de Empresarios, persigue que un centenar de empresas españolas, con una facturación de entre 25 y 250 millones de euros, se conviertan en grandes empresas, es decir que facturen alrededor de los 1.000 millones). A finales de noviembre presentamos la lista con los nombres de las primeras 15 compañías elegidas.

Cre100do.es nace de la necesidad imperiosa de que la economía española cuente con empresas de mayor tamaño.

Si nuestras mejores empresas de tamaño medio se transformaran en grandes, de acuerdo con el estándar señalado, la productividad agregada

de la economía española crecería entre el 10 y el 15% y se crearían cerca de medio millón de puestos de trabajo directos, solo por esta causa.

Pero para que haya grandes empresas es condición *sine qua non* contar también con un ecosistema que impulse el surgimiento de una nueva generación de empresarios. Ese es el objetivo del programa 'Emprendedores'. En el primer año y medio de vida del programa, la Fundación ha analizado más de 850 proyectos empresariales diferentes y el banco ha invertido en una decena de ellos, erigiéndose como uno de los inversores de referencia en etapas tempranas.

Estas iniciativas, junto al resto de programas de la Fundación (FTF y Akademia), gozan de un enorme prestigio que trasciende nuestras fronteras. Así lo constata el hecho de que la prestigiosa Universidad de Pennsylvania que ha analizado casi 7.000 *Think Tanks* de todos los países haya designado a la Fundación de nuevo como el mejor *think tank* de España y uno de los 30 principales del mundo (el número 26 concretamente) en materia de ciencia y tecnología.

Por todo ello seguimos teniendo en la Fundación un emblema del ADN del banco: La Innovación.

Entrevista a la Consejera Delegada, M^a Dolores Dancausa

¿Cómo calificaría el ejercicio 2014? ¿Cuáles han sido los hitos de Bankinter?

Sin duda, 2014 ha sido un ejercicio extraordinario. Casi todos los parámetros por los que se mide el éxito de la entidad han resultado muy positivos: los distintos capítulos de ingresos, que han sido los mejores de su historia; la eficiencia, es decir, la capacidad de transformar esos ingresos en resultados de explotación; o las políticas de selección y vigilancia de los riesgos, que convierten a Bankinter en la entidad con menor morosidad del sector bancario, y en el caso de Línea Directa Aseguradora, la compañía con menor índice de siniestralidad en el mundo del seguro del Automóvil.

Como resultado de todo lo anterior, Bankinter ha obtenido en 2014 el mayor beneficio recurrente en sus 50 años de historia. Y son precisamente esos niveles de beneficio los que permiten, con el permiso del regulador, una distribución de dividendos atractiva, que a su vez redundan en que la cotización de la acción se haya revalorizado un 34% respecto al año anterior, tal como ha destacado el Presidente en su carta de esta memoria anual.

Pero además de la visibilidad de los resultados, existen muchos otros factores que no por pasar desapercibidos son menos importantes. Debido a que forman parte de los cimientos, su importancia resulta extraordinaria.

Entre ellos, cabe destacar la profesionalidad y el buen hacer de la plantilla de empleados y colaboradores del Grupo, que con su talento, sus iniciativas, y su trabajo contribuyen día tras día al éxito de la entidad.

Destacar las inversiones en tecnología, para poder dar a los empleados las mejores herramientas para ser eficientes en su relación con los clientes, y para dar a los clientes las mejores herramientas para operar con el banco de manera online, en modo autoservicio, a cualquier hora y desde cualquier sitio, sin exigir presencia física en nuestras oficinas.

Subrayar igualmente la elevada solvencia y los desahogados niveles de capital, tal como quedó patente en las pruebas que las autoridades bancarias llevaron a cabo a casi todas las entidades europeas en la segunda mitad de ese mismo año 2014.



En resumen, la calificación del año recientemente cerrado no puede ser más satisfactoria. Bankinter recoge los frutos de una larga trayectoria de buena gestión y responsabilidad en la práctica bancaria, consolidándose como una de las entidades más solventes y con mejores capacidades para afrontar el futuro.

Los hitos más relevantes del ejercicio guardan una estrecha relación con estos puntos recién mencionados. Aun así y a riesgo de ser redundante, merece la pena recalcar:

- El "qué", esto es, los resultados en sí.
- El "cómo", es decir, la forma en que se han obtenido, centrados en los distintos servicios financieros dados a los clientes en el mundo bancario y en el mundo asegurador, y mucho menos dependientes de las operaciones financieras, que son siempre más irregulares y difícilmente recurrentes.
- El "apoyado en qué", que entronca con el rigor en la selección de riesgos del banco, la calidad de sus activos en balance y la capacidad y talento de sus profesionales.
- Y finalmente el "para qué", que tiene que ver con el propósito de ofrecer un justo retorno a la

“

Ha sido un año muy positivo para la práctica totalidad de nuestras líneas de negocio”.

inversión del accionista y una mayor estabilidad y satisfacción en el trabajo para todos los equipos humanos que contribuyen a construir día a día Bankinter y su grupo de empresas. Y, por supuesto, bajo la premisa última de dar un servicio de valor a la sociedad y dar ejemplo de buen hacer.

¿Cuáles han sido las áreas de negocio con un comportamiento más positivo?

Ha sido un año muy positivo para la práctica totalidad de las líneas de negocio, pero por centrar la respuesta cabe resaltar el comportamiento de Banca Privada, Banca de Empresas, y Seguros Personales, estos últimos centrados principalmente en la actividad de Línea Directa Aseguradora. Se trata de tres grandes segmentos que han alcanzado un alto punto de madurez y que constituyen los tres pilares sobre los que se está construyendo el Grupo.

Empezando por el primero, Banca Privada, el patrimonio gestionado se ha incrementado en 2014 en un 26%, hasta alcanzar un volumen de 23.100 millones de euros. Y si se habla de sicavs, son ya 383 las sociedades gestionadas por Bankinter. Sólo hay un banco con una cifra de sicavs superior a éste, y la cuota de mercado de la entidad roza el 12%, cuando le debería corresponder más o menos la cuarta parte de esa cifra.

En cuanto al segmento de Empresas, se ha incrementado el saldo neto del crédito empresarial un 6,7%. Quiere esto decir que la queja generalizada de que “no fluye el crédito” no es en absoluto aplicable a Bankinter. Además, se ha consolidado un modelo de relación con los clientes muy cercano y muy rentable, que demuestra la firme voluntad del banco de seguir apoyando al tejido productivo español.

Y Línea Directa, la filial aseguradora de Automóvil y Hogar, ha tenido el mejor margen asegurador del sector del automóvil, un 12,1%, gracias a un ratio de siniestralidad imbatible, de un 68,6%, y un ratio de gastos operacionales de un 19,3%. Este margen, más los ingresos financieros producidos por su bien dotada tesorería, han dado como resultado antes de impuestos 133,9 millones de euros. También el mejor resultado de su historia.

¿Qué cambios traerá el nuevo supervisor bancario europeo?

Soy una incondicional de la unidad europea, porque creo que unidos podemos hacer muchísimo más que separados. Y dentro de la lentitud, a veces exasperante, que se percibe en ese proceso de unión hay, sin embargo, dos hechos trascendentes que, con todos los fallos que se quiera, han dado un enorme impulso al proceso de unidad: el primero es la moneda única, el euro, en 1998, y el segundo es la Unión Bancaria, conseguida en 2014. Ambas iniciativas en el terreno de lo monetario y lo financiero. Es aquí donde los Estados, aunque desgraciadamente no todos, han cedido soberanía. Es deseable que se produzcan otras iniciativas de mayor cesión de soberanía en áreas, por ejemplo, la fiscalidad que nos harían a todos más fuertes.

Dicha esta apreciación general, hay que poner en valor que el nuevo supervisor bancario europeo elimina distinciones. Esas odiosas distinciones que hasta ahora se hacían en los mercados en función de la nacionalidad de los bancos. A partir de ahora, todos los bancos europeos serán medidos bajo los mismos criterios, lo que supondrá una ventaja para Bankinter y para el resto de entidades financieras españolas, que han hecho los deberes para sanear sus balances y reforzar su solvencia y su posición de liquidez.

Esta mayor integración en el espacio europeo va a dar a Bankinter más visibilidad y reconocimiento, y sobre todo, lo pone en nivel de igualdad con el resto de bancos europeos, ante los que se puede presentar con la cabeza alta, con los deberes hechos, y sin complejo alguno.

Por supuesto, que el nuevo supervisor implica importantes esfuerzos de adaptación a las nuevas exigencias. Más requerimientos en temas relativos a los niveles de capitalización; en los niveles de información reportada al regulador; en las políticas relativas a la gestión de los riesgos; a la transparencia; a las normas de buen gobierno, etc. Nuevas reglas que aceptamos de buen grado pues son iguales para todos y Bankinter tiene

“

La mayor integración en el espacio europeo va a dar a Bankinter más visibilidad y reconocimiento, y sobre todo, lo pone en nivel de igualdad con el resto de bancos europeos”.

plena capacidad para cumplir con ellas como el que más.

¿Qué expectativas tienen para 2015?

Si el alto número de incertidumbres que se observan en los primeros días de 2015 lo permiten, será un gran año. Están sentadas las bases para ello. La entidad dispone de varias líneas de negocio que están en plena madurez y seguirán estando en plenitud de fuerzas a lo largo de 2015. Son los ya mencionados segmentos Banca Privada y Banca de Empresas y la actividad aseguradora de Línea Directa.

A ellas se unen otras dos líneas de negocio que aunque no son nuevas, se han relanzado en 2014 y en las que se están llevando a cabo importantes inversiones para su “reinversión”. Se trata, en primer término, del segmento de Banca Personal, esa banca de rentas medias-altas que, sin llegar a tener las exigencias ni los patrimonios de Banca Privada, requieren una atención especial. Y, en segundo lugar, el segmento de Financiación al Consumo, que ha recibido un nuevo impulso en 2014 con un nuevo equipo de gestión y una nueva estrategia. Ambos negocios empezarán a dar retornos en 2015.

Al mismo tiempo, se están reforzando los segmentos maduros con mayores inversiones.

Por ejemplo, Banca de Empresas se ha reforzado con nuevos productos y servicios dirigidos a las empresas que tienen fuentes de ingresos u operaciones fuera de España; Banca Privada se está reforzando con la oficina de Luxemburgo, a la que también se le está dando un nuevo impulso. Y así sucesivamente.

Pero, como apuntaba unas líneas más arriba, Bankinter no es inmune al entorno exterior, y a la fuerza acompaña y sigue sus avatares. Por ello, es deseable que el sentido común, la inteligencia y la prudencia, pero también la valentía y la determinación, se impongan en las encrucijadas nacionales y europeas que tenemos ante nosotros. Si ello ocurre, tenemos por delante un gran año de éxitos, porque en todo aquello que depende de nosotros mismos no vamos a fallar.

¿Dónde ve a Bankinter y al negocio de la banca dentro de 50 años?

Siempre que he tenido la oportunidad he hecho hincapié en el hecho de que aquellas empresas que, como Bankinter, son capaces de superar sus 50 años de existencia continuada e independiente, tienen muchas posibilidades de convertirse en centenarias. Es por ello que lo que tendremos dentro medio siglo será, en primer lugar, algo obvio: un banco centenario; pero además de centenario, un banco sólido, solvente y del que se tomará ejemplo por la relación que mantiene con sus clientes, por el compromiso y motivación de sus empleados y colaboradores, y por su rigor en el cumplimiento de las normas emitidas por las autoridades regulatorias.

En estos próximos 50 años la dinámica de cambio va a ser mayor, mucho mayor, que la de las cinco décadas precedentes. Pero habrá otras cosas que van a cambiar muy poco, o sencillamente no van a cambiar. Por eso es bueno separar aquellos aspectos que eran válidos hace 50 años, que siguen siendo válidos hoy, y posiblemente seguirán estando vigentes dentro de 50 años, de aquellos otros que van a sufrir cambios vertiginosos.

Entre los que claramente van a cambiar están los medios para llevar a cabo el negocio de intermediación bancaria. La propagación global del conocimiento y de la información no ha hecho más que empezar. Por ello todas las actividades basadas en disponer de un conocimiento o una información singular están abocadas a desaparecer. Todo negocio sustentado en disponer de información privilegiada, en el buen sentido del término, no tendrá apoyo en donde sustentarse.

Por tanto, será una banca de menores márgenes, compensados con mayores volúmenes, y sobre todo, con mayor eficiencia. Será por tanto una banca donde la supervivencia estará basada en ser mucho más eficientes que los competidores.

Será también una banca que deberá aprender a competir con otra serie de actores no necesariamente financieros, que utilizarán sin miramientos su dimensión, su extensión global y su exhaustivo conocimiento de las necesidades del cliente que supera lo meramente financiero, para disputar el negocio financiero a los bancos de toda la vida.

“

Las empresas que dentro de 50 años estén triunfando serán entidades que se mantienen fieles a principios de integridad, de honestidad y de honradez como se mantuvieron 50 años atrás”.

Y entre los factores que no cambiarán, puede anticiparse que la sociedad seguirá precisando capital para impulsar su actividad económica, o sea que la materia prima con la que se opera no va a sufrir variación; que la confianza seguirá siendo la base de las relaciones entre todo cliente y su entidad financiera, y que el riguroso seguimiento a los principios que nunca han dejado de funcionar seguirá siendo imperativo. Será, por tanto, fácil de comprobar que las empresas que dentro de 50 años estén triunfando serán entidades que se mantienen fieles a principios de integridad, de honestidad y de honradez como se mantuvieron 50 años atrás.

Entorno económico

- España, Alemania e Irlanda se sitúan entre los países europeos con mejores perspectivas de recuperación tras las reformas estructurales implementadas.
- La robustez económica de Estados Unidos contrasta con el regreso a la recesión de Japón y la debilidad de los países emergentes.

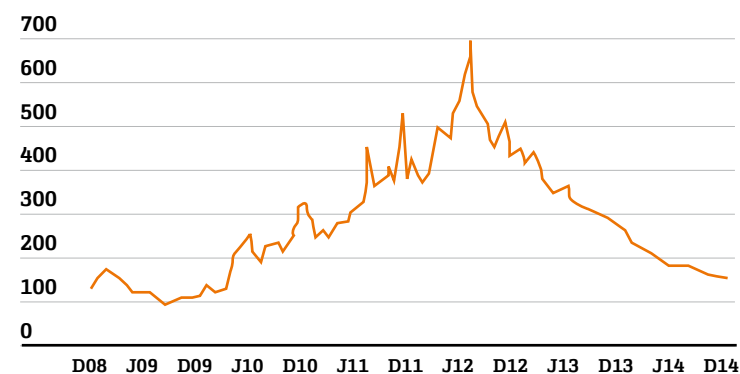
Un crecimiento desigual. La recuperación económica a nivel global prosigue su curso, aunque no está exenta de obstáculos. La evolución de las diferentes geografías continúa siendo asimétrica. Estados Unidos, por ejemplo, destaca por la fortaleza de su economía pero en la Eurozona queda patente una diferencia considerable en el ritmo de avance de los países integrantes. Destacan positivamente Alemania, Irlanda o España, mientras que Francia e Italia quedan algo rezagadas al no haber implementado suficientes reformas estructurales. Japón avanza lentamente, a pesar de la agresiva política monetaria aplicada por su banco central y, finalmente, los países emergentes se encuentran en la posición más débil de la recuperación económica a nivel global, afectados por fuertes desequilibrios, tanto internos como externos.

El común denominador de las principales geografías desarrolladas ha sido el fuerte apoyo que han mostrado los respectivos bancos centrales a la economía, aplicando una política monetaria altamente acomodaticia con el propósito de impulsar el crecimiento del PIB en un contexto en el que el nivel de precios se mantiene, en términos generales, muy reducido.

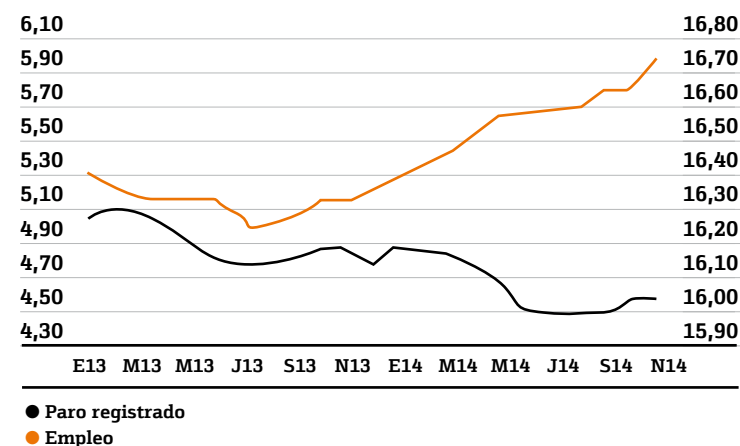
■ En Europa el banco central ha reducido el tipo de interés de referencia en dos ocasiones, hasta el 0,05% actual, situando el tipo de depósito en negativo (-0,20%) y ofreciendo un fuerte respaldo a la economía. Europa mantiene su tendencia de mejora, tal como lo reflejan cuatro trimestres consecutivos de crecimiento interanual del PIB. Un objetivo conseguido a pesar del proceso de desapalancamiento en marcha, el mandato de reducción del gasto público y la insuficiente introducción de reformas estructurales por parte de determinados países miembros. Finalmente, la economía europea se ha visto beneficiada de la caída del precio del petróleo, un nivel de inflación reducida – incluso negativa en diciembre – y la depreciación del euro, que hace mucho más competitivas las exportaciones de sus empresas.

■ España continúa enfrentándose a profundos desequilibrios internos, como el desempleo, o externos, como la pérdida de impulso de la Eurozona y particularmente de Francia, principal socio comercial. A pesar de ello, la situación que presenta es alentadora: la introducción de reformas estructurales comienza a dar sus frutos, registra una mejora

Prima de riesgo ESP-ALE



Empleo y paro 2013/14



de la competitividad exterior y una reducción de los costes de financiación –algo que se observa en el estrechamiento del diferencial de riesgo con Alemania–, lo que unido al abaratamiento de la energía y la depreciación del euro, han permitido que la economía crezca a niveles considerablemente superiores al resto de países de su entorno (+1,6% en 3T'14 en tasa interanual). Además, si bien el desempleo permanece en niveles elevados, la tendencia de mejora se consolida y en 2014 se habrían creado algo más de 417.000 puestos de trabajo.

■ En Estados Unidos la Reserva Federal, a pesar de haber finalizado su último programa de compra de activos (QE3), continúa aplicando una política monetaria expansiva, manteniendo los tipos de interés en niveles reducidos. Importantes indicadores macro reflejan la robustez de su economía, como la fuerte creación de empleo, la mejora de la confianza, el repunte del consumo o el buen rumbo del mercado inmobiliario y de la producción industrial.

■ Japón afronta una situación complicada que incluye el regreso a la recesión y el ajuste fiscal que ha de completar, sin olvidar que la subida del IVA del pasado mes de abril tuvo un impacto negativo en el consumo. En el ámbito político, el Primer Ministro, Shinzo Abe, ha vuelto a ganar las elecciones pero hasta la fecha no se ha anunciado ninguna medida que sugiera que la 'tercera flecha' de las denominadas políticas 'Abenomics' vaya a lanzarse. Todo ello, unido a una abultada deuda (226%/PIB), provocó que

la agencia de calificación crediticia Moody's redujera un escalón la calificación de 'rating' del país hasta A1 (desde Aa3). Por el lado positivo, cabe destacar que el yen continúa con su depreciación, lo que supone un apoyo al crecimiento por el lado de las exportaciones.

■ Los países emergentes, por su parte, muestran evidentes síntomas de debilidad. Parte de ellos se ven afectados por fuertes déficit fiscales, depreciación de sus divisas, elevados niveles de inflación o por la reducción en el precio de las materias primas –particularmente del petróleo–. Una situación con consecuencias muy dañinas para Venezuela, Brasil o México, y especialmente complicada para Rusia, donde el 50% de los ingresos fiscales proceden del petróleo, a lo que hay que unir la depreciación del rublo y un escenario enturbiado por las sanciones internacionales ante la crisis con Ucrania.

Diferente es la situación de China, donde el banco central decidió reducir el tipo de interés de referencia para apoyar al sector inmobiliario y evitar un 'atterrizaje forzoso' de su economía. En este caso, el problema radica en que la política monetaria agresivamente expansiva no está siendo suficiente para solucionar los problemas principales de su economía como son el exceso de capacidad productiva, la desaceleración de la demanda y del sector inmobiliario o la burbuja de crédito. Por último, India destaca como la excepción entre los emergentes, ya que muestra incipientes síntomas de recuperación económica.

“

India destaca como la excepción positiva entre los países emergentes, que tienen que hacer frente aún a numerosos desequilibrios”.



Tipos de interés y divisas

- En 2014, los tipos de interés en mínimos históricos de los países desarrollados han contrastado con las alzas registradas en los emergentes como control de la inflación.
- La fortaleza de las economías estadounidense y británica respecto a Europa ha permitido que sus divisas, el dólar y la libra, se apreciaran frente al euro.

Políticas monetarias complacientes. Los tipos directores en niveles reducidos han sido la tónica dominante entre los principales países desarrollados. El dólar se ha fortalecido contra el resto de divisas, mientras la mayor parte de las monedas emergentes ha registrado una fuerte depreciación.

La inflación en las geografías desarrolladas ha continuado siendo reducida, lo que ha permitido la aplicación de políticas monetarias acomodaticias y mantener los tipos de interés de referencia en mínimos históricos. En cambio, en muchos países emergentes el elevado nivel de precios y, en algunas ocasiones también, las fuertes salidas de capitales, han llevado a los bancos centrales a elevar tipos de interés para controlar la inflación. Durante 2014 destacan principalmente Brasil (hasta 11,75% desde 10% en diciembre de 2013) o Rusia (hasta 17% desde 5,5% a comienzos de año).

La apreciación del dólar contra el euro se explica, por un lado, por la robustez de la economía americana en comparación con el lento avance de la europea y, por otro, por la divergencia

existente entre las políticas monetarias aplicadas por ambos bancos centrales. Mientras que el BCE está preparando un ambicioso programa de compra de bonos, la Fed ha finalizado ya su programa de expansión monetaria (QE3) e incluso estudia una posible subida de tipos en 2015. El yen se ha depreciado con el euro, por la agresividad de la política monetaria aplicada por el banco de Japón, que incluye una enorme inyección de liquidez en el sistema.

Respecto al resto de las principales divisas, cabe destacar que durante 2014 no se produjeron diferencias sustanciales en la cotización del franco suizo, aunque se depreció ligeramente, puesto que estuvo intervenido en el nivel 1,20 por su banco central, si bien desde las primeras semanas del año 2015 esta situación de intervención por parte del Banco Central Suizo ha cesado con la consiguiente apreciación de esta divisa contra el euro.

Por último, la tendencia de la libra ha sido de apreciación con el euro, por la divergencia que existe en los ritmos de avance de ambas economías.

“

Los tipos directores en niveles reducidos han sido la tónica dominante entre los principales países desarrollados”.



Situación bursátil

- El Ibex-35, con un avance del 3,7%, ha logrado el mejor comportamiento entre las bolsas europeas.
- Los modestos resultados obtenidos por los índices europeos contrastan con las subidas de dos dígitos registradas por los indicadores estadounidenses.

El año 2014 cierra con modestos ascensos en las principales bolsas europeas, mientras los índices americanos sí han alcanzado importantes subidas, impulsados por la recuperación de la economía americana y por la mejora de los resultados empresariales. Diversos han sido los factores que, en cambio, han lastrado a las bolsas europeas, como son el reducido crecimiento económico en el continente, el temor a la deflación o las tensiones geopolíticas –fundamentalmente entre Rusia y Ucrania– y, como consecuencia, los resultados empresariales se han mantenido todavía débiles.

Los mayores repuntes entre los países desarrollados son para la bolsa americana, pero también ha destacado el avance del índice japonés Nikkei. En Europa, los principales índices cerraron 2014 con moderados ascensos, siendo el Ibex-35 el que registró un mejor comportamiento, seguido del DAX alemán. En los mercados emergentes, mientras que India, Venezuela, Argentina, Tailandia o Indonesia cerraron con elevadas rentabilidades, las bolsas de Corea o Brasil clausuraron el año con descensos.

Además, el aumento del riesgo percibido sobre algunas economías derivado de la tensión geopolítica, el temor a un menor crecimiento a nivel global y la expectativa de un programa de compra de activos a gran escala en Europa, han llevado a que un mayor flujo de fondos se dirija hacia la renta fija.

La tabla siguiente ofrece la evolución de las principales bolsas en 2013 y 2014, siempre en divisa local.

Área geográfica	índice	Var. % 2014*	Var. % 2013*
Japón	Nikkei-225	7,1%	56,7%
Estados Unidos	Nasdaq 100	19,2%	35,0%
Estados Unidos	S&P 500	12,4%	29,6%
Alemania	DAX	2,7%	25,5%
España	Ibex-35	3,7%	21,4%
Francia	CAC-40	-1,2%	18,0%
Eurozona	EuroStoxx-50	0,9%	17,9%
Reino Unido	FTSE 100	-3,0%	14,4%
India	Sensex	29,4%	9,0%
China	Shanghai (B)	13,1%	3,6%
Brasil	Bovespa	-2,9%	-15,5%

(*) Tomando como referencia el último día de cotización de cada año.

Gobierno Corporativo

Estructura de Gobierno y composición

Tamaño y composición del Consejo:

El Consejo de Administración de Bankinter, S.A. según establecen los Estatutos sociales de la entidad y el Reglamento del Consejo, debe estar formado por un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros, que deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la Sociedad.

La Junta General de accionistas determina dentro de dicho rango el número de consejeros que deben formar el Consejo de Administración. Actualmente, el Consejo de Administración de Bankinter está formado por diez miembros. Todos sus miembros se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones (actualmente Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo) anualmente verifica la condición de cada consejero, información que queda incorporada en el Informe de Gobierno Corporativo, que es objeto de aprobación por parte del Consejo de Administración y publicado en la página web corporativa de la Sociedad.

El Consejo consta actualmente de diez miembros, de los que dos son ejecutivos y ocho externos. De estos últimos, cinco son independientes, dos dominicales y otro no es, a juicio del Consejo, ni dominical ni independiente.

Durante el ejercicio 2014 se produjeron los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- El 25 de abril de 2014, D. Pedro González Grau comunicó al Consejo de Administración de Bankinter su decisión de dimitir en su cargo de consejero por la imposibilidad de compatibilizar su cargo de Consejero de Bankinter con sus nuevos proyectos profesionales

Los Consejeros podrán ser elegidos por un plazo de 4 años, pudiendo ser reelegidos finalizado el mismo.

El Consejo de Administración de Bankinter tiene una adecuada diversidad de conocimientos, género y experiencia.

- Consejeros ejecutivos: En Bankinter los consejeros ejecutivos, es decir, aquellos que desempeñen funciones de dirección en la sociedad o su grupo, cualquiera que sea el vínculo jurídico que mantengan con ella, son: el

Vicepresidente, CARTIVAL, S.A. (representado en el Consejo de Administración de Bankinter por D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda) y la Consejera Delegada, D^a. María Dolores Dancausa Treviño.

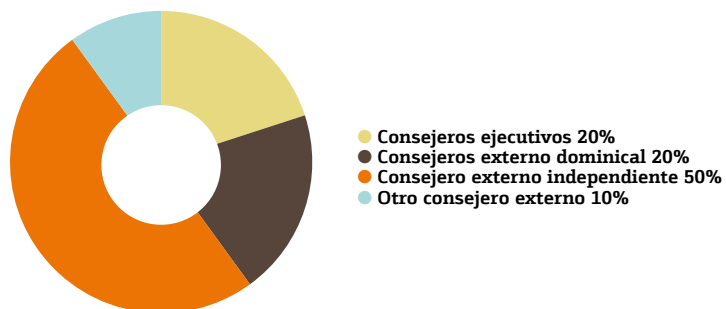
- Consejeros externos dominicales: El Consejo de Administración de Bankinter, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, califica como consejeros externos dominicales, a D. Fernando Masaveu Herrero y D. Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, a la vista de su participación accionarial o su designación por su condición de accionistas, aunque su participación accionarial no alcance dicha cuantía o en representación de accionistas.

- Consejeros independientes: Apareciendo las circunstancias que concurren en cada caso y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo considera que son externos independientes los siguientes consejeros: D. Jaime Terceiro Lomba, D. Rafael Mateu de Ros, D. Gonzalo de la Hoz Lizcano, D. John de Zulueta Greenebaum y D^a. María Teresa Pulido Mendoza.

Existe una proporción de Consejeros independientes equilibrada dado el tamaño del Consejo de Administración. Actualmente, el 50% de los miembros del Consejo de Administración están calificados como independientes.

■ Otros consejeros externos: Entre las circunstancias que hacen que un consejero no pueda tener la consideración de consejero independiente es el haber sido empleado o consejero ejecutivo de la sociedad o de su Grupo salvo que hayan transcurrido 3 o 5 años respectivamente desde el cese de la relación. D. Pedro Guerrero Guerrero ha sido Presidente ejecutivo de Bankinter hasta el 31 de diciembre de 2012, momento en el cual deja de desempeñar sus funciones ejecutivas. Por ello, dado que no ha transcurrido el plazo señalado para ser calificado como independiente, se considera a D. Pedro Guerrero Guerrero dentro de la categoría de "Otros consejeros externos".

Composición actual del Consejo



Comisiones del Consejo:

El Consejo tiene constituidas con facultades delegadas, la Comisión Ejecutiva y, en relación con la supervisión en materia de riesgo, la Comisión Delegada de Riesgos. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras comisiones con facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta, como son la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, estas dos últimas recientemente separadas en enero de 2015. En el siguiente punto 1.6.2. se describen las funciones y facultades asignadas a cada una de ellas.

La Composición actual de las citadas Comisiones es la siguiente:



Diversidad de género

Corresponde a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, según establece el Reglamento del Consejo, formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de consejero. Bankinter está comprometido con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y, en este sentido, cada vez que nombra miembros para su órgano de administración realiza procesos de selección objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los nombramientos como consejeras, valorando en cada caso la independencia del candidato, su valía profesional, su capacidad y su experiencia en el sector. El proceso de selección de candidatos procura que entre los analizados siempre haya mujeres.

Tal y como establece la Ley de Sociedades de Capital, la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo ha establecido un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y ha elaborado orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo. Además, la Comisión se vale con carácter general de asesores externos para realizar la selección de candidatos susceptibles de formar parte del Consejo de Administración en calidad de consejeros independientes. Dicha Comisión no impone a los asesores externos a los

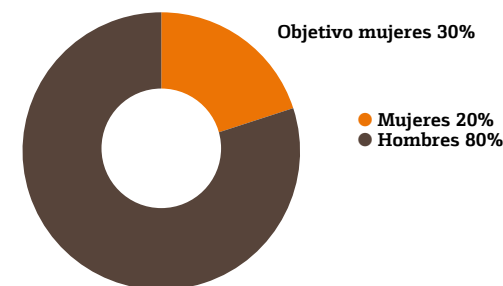
que realiza sus encargos limitaciones ni sesgos que puedan afectar a la selección de consejeras para el puesto de independientes y comprueba la inclusión de éstas en la lista de candidatos a valorar, fomentando incluso su incorporación en la terna de candidatos finales a valorar.

Con las próximas propuestas de nombramiento de consejeros a realizar a la Junta General, se espera conseguir el objetivo marcado y así establecer una proporción más elevada de mujeres en el seno del Consejo de Administración.

Prueba de lo anterior es que en 2010 en el Consejo se ha incorporado como miembro del Consejo de Administración, en calidad de consejera delegada y primera ejecutiva de la sociedad, una mujer. Durante el año 2014 el Consejo de Administración nombró, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en calidad de consejera independiente una mujer, alcanzando así una proporción del 20% de mujeres en el Consejo a fecha de cierre del 2014.

Bankinter a día de hoy sigue apostando por primar la capacidad profesional y experiencia de los candidatos, sin que haya condicionantes en relación al género del candidato, y prueba de ello es la introducción en la Junta General de 2015 de la propuesta de nombramiento de Rosa María García García, que de ser aprobada aumentará notablemente el porcentaje del sexo menos representado en el Consejo durante los últimos años (alcanzándose así el objetivo del 30%).

Diversidad de género



Planes de sucesión del Presidente y de los Consejeros ejecutivos

Entre las funciones la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo está la de analizar la existencia y actualización de planes de sucesión del Presidente, los consejeros ejecutivos y de los altos directivos de la sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada. Este análisis es presentado al Consejo de Administración con carácter anual.

Reglas de sustitución interna del Presidente

El Reglamento del Consejo contempla las reglas de sustitución interna para el ejercicio circunstancial del Presidente del Consejo de Administración, tanto en los casos en los que el mismo posee facultades ejecutivas como no. En particular, se prevé que el Vicepresidente sustituirá al Presidente en estos casos.

Secretario del Consejo

El Reglamento del Consejo de Administración incluye un artículo sobre las funciones del secretario, entre las que están las de cuidar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, velar por la observancia de las recomendaciones de buen gobierno asumidas por el Banco y garantizar que los procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados.

Además, debe asistir al Presidente para que los consejeros reciban la información relevante para el ejercicio de su función con la antelación suficiente y en el formato adecuado.

Funcionamiento del Consejo

El Consejo de Administración de Bankinter se ha reunido 11 veces durante el año 2014. El Consejo de Administración aprueba antes del inicio de cada ejercicio social el programa de sesiones del año siguiente y la agenda prevista para las mismas, estando facultados los Consejeros para proponer puntos adicionales al orden del día. El calendario podrá ser modificado por acuerdo del propio Consejo o por decisión del Presidente, que pondrá la modificación en conocimiento de los Consejeros con antelación suficiente salvo caso de urgencia. El número mínimo de reuniones será de 10 al año (muy por encima de la exigencia legal de mantener reuniones una vez al trimestre).

La convocatoria se cursará, salvo caso de urgencia o necesidad, con antelación suficiente a la fecha de la sesión. La convocatoria incluirá siempre el orden del día de la sesión e irá acompañada del envío de la documentación informativa que el Consejo previamente haya establecido o que el Presidente decida en cada caso. Los Consejeros podrán solicitar al Presidente o al Secretario del Consejo que les facilite la información necesaria para realizar una adecuada valoración de las operaciones o decisiones correspondientes, de tal forma que puedan preparar razonablemente las reuniones y participar de modo activo en las deliberaciones.

Desarrollo de las sesiones

El Consejo de Administración, bien de forma directa o a través de sus Comisiones, ha tenido en 2014 conocimiento de la marcha y actividad de diferentes áreas de negocio del Grupo Bankinter, así como de los planes de futuro de las mismas. También se han tratado otros asuntos generales dentro del ámbito de sus funciones de supervisión. Han sido informados de las conclusiones de los diferentes informes de auditoría interna y externa, entre otros muchos asuntos tratados, como la gestión y control de los riesgos asociados al Grupo Bankinter.

Dedicación a las tareas del Consejo

Los Consejeros están obligados a dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para el desempeño eficaz de la misma y respetar en todo caso las limitaciones respecto al número máximo de Consejos a los que puede pertenecer que establece la Ley.

Los consejeros han de procurar que las inasistencias a las reuniones del Consejo de Administración y de las Comisiones de las que son miembros se reduzcan a los casos en los que sea indispensable.

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo evaluará el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el

Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

Auto-evaluación del Consejo y sus comisiones delegadas

Entre las competencias del Consejo está la de realizar la evaluación anual de su funcionamiento y el de sus comisiones y proponer, sobre la base de su resultado, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas.

No se han detectado debilidades importantes en las últimas evaluaciones que obligue al Consejo a adoptar medidas, aunque si bien es cierto algunas de las sugerencias que se han desprendido de las últimas auto-evaluaciones han sido puestas en práctica por la sociedad.

Nombramiento, reelección y ratificación de consejeros

Desde la entrada en vigor de las modificaciones de la Ley de Sociedades de Capital, y según se ha trasladado al Reglamento del Consejo, las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de consejeros, que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y las decisiones que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación

que tiene estatutariamente establecidas deberán, a su vez, estar precedidas de la propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, en el caso de los consejeros independientes y del Consejo de Administración en el resto de categorías de consejeros.

Igualmente, dichas propuestas y decisiones deberán ir siempre precedidas por un informe justificativo del Consejo de Administración sobre las mismas, y en el caso de los Consejeros independientes, también por un informe de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Deberes de los consejeros, operaciones vinculadas y situaciones de conflicto de interés

Los deberes de los Consejeros se regulan en el Reglamento del Consejo de Administración, que se ajusta a lo previsto en la normativa española.

El Reglamento del Consejo contempla expresamente, entre otros, los deberes de diligente administración, lealtad, secreto y pasividad en los supuestos de conocimiento de información reservada.

El deber de diligente administración incluye el de informarse adecuadamente sobre la marcha del Banco y dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarlas con eficacia.



Funciones de los órganos de Gobierno

Funciones indelegables del Consejo de Administración

Tras la modificación de la Ley de Sociedades de Capital que introduce mejoras en materia de gobierno corporativo y la aprobación de la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, las facultades atribuidas al Consejo de Administración son las que a continuación se detallan y que están recogidas en el Reglamento del Consejo:

- La determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad, y en particular, la aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y la política de dividendos, tanto a nivel individual como de grupo.
- La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control. A tal efecto, aprobar la política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control, incluidos los riesgos asociados a la comercialización de productos y transparencia con los clientes, así como el cumplimiento de las normas de ética profesional y de conducta del mercado de valores y las relativas a la información privilegiada y relevante.
- La determinación de la estrategia fiscal de la sociedad.
- La determinación de la política de gobierno corporativo de la sociedad y del grupo del que sea entidad dominante; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio reglamento.
- La supervisión del efectivo funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los directivos que hubiera designado.
- La definición de la estructura de grupo de sociedades del que la sociedad sea entidad dominante.
- La formulación de cuentas anuales y su presentación a la Junta general.
- La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente, y en todo caso, aprobar los resultados trimestrales, semestrales y anuales de la Sociedad y del Grupo verificados por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo con carácter previo a su publicación.
- La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- La aprobación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública. El Consejo se responsabilizará de suministrar a los mercados la información rápida, precisa y fiable, en especial cuando se refiera a la estructura del accionariado, a las modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, a operaciones vinculadas de especial relieve o a la autocartera.
- Asegurar la creación de valor en el largo plazo para los accionistas, la empresa, los empleados, los clientes y para la sociedad en su conjunto, así como la solvencia, el liderazgo, la imagen de marca, la innovación, la competitividad, el crecimiento y la rentabilidad del Banco y del Grupo.
- La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la junta general.
- La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la sociedad y su grupo.

- La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, de las operaciones que la sociedad o sociedades del grupo realicen con consejeros, en los términos establecidos en la ley, en los Estatutos sociales o en el presente reglamento, o con los accionistas titulares, de forma individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la sociedad o de otras sociedades que formen parte del mismo grupo o con personas a ellos vinculadas. Los consejeros afectados o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión. Solo se exceptuarán de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:
- Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen a un elevado número de clientes,
- Que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate.
- Que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la sociedad.
- La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a la ley.

- El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.
- Las decisiones relativas a las remuneraciones de los consejeros, dentro del marco estatutario y, en su caso, de la política de remuneraciones aprobada por la junta general.
- La convocatoria de la junta general de accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- La política relativa a las acciones propias.
- Las facultades que la junta general hubiera delegado en el Consejo de administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ellas para subdelegarlas.
- Y las específicamente recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones de las Comisiones del Consejo de Administración:

■ Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva ejerce por delegación todas las facultades del Consejo – salvo las que no se pueden delegar por ley, Estatutos sociales o Reglamento del Consejo-, asumiendo la gestión ordinaria de los negocios. De los asuntos tratados por ella se da cuenta al Consejo de Administración periódicamente, y se pone a disposición de los consejeros copia de las actas de sus sesiones. Se reúne con la misma periodicidad que el Consejo de Administración. Sus funciones, composición y funcionamiento son regulados por el artículo 34 del Reglamento del Consejo de Administración.

■ Comisión Delegada de Riesgos

Esta comisión dispone de las facultades delegadas referidas a la supervisión y control en materia de riesgos. Se reúne trimestralmente. Las funciones que tiene asignadas son, entre otras:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia. No obstante lo anterior, el Consejo de Administración conservará la responsabilidad global respecto de los riesgos.

■ Examinar si los precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tienen plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad. En caso contrario, la Comisión Delegada de Riesgos presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarlo.

■ Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir la propia Comisión y el Consejo de Administración.

■ Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión Delegada de Riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Retribuciones, si los incentivos previstos en el sistema de remuneración tienen en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

■ Aprobar, a propuesta del Presidente del Consejo, del Vicepresidente, si este fuese ejecutivo, o del Consejero Delegado, el nombramiento o sustitución del Director de Riesgos.

Sus funciones, composición y funcionamiento son regulados por el artículo 36 del Reglamento del Consejo de Administración.

■ Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, entre otras muchas funciones, revisa la información financiera del Grupo y sus sistemas de control y gestión de riesgos, sirve de canal de comunicación entre el Consejo y el auditor de cuentas, velando por el ejercicio independiente de la función de este último, supervisa los trabajos de la auditoría interna y conoce los informes emitidos por las autoridades de supervisión. Se reúne con carácter mensual.

Sus funciones, composición y funcionamiento son regulados por el artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo ha elaborado un informe sobre sus actividades en 2014 que se pone a disposición de los accionistas como parte de la documentación de la Junta General.

■ Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones, que en enero de 2015 se separó de la Comisión de Nombramientos, propone al Consejo, entre otros, la política retributiva de los Consejeros, formulando el correspondiente informe, así como la política retributiva de la alta dirección y personal clave del Grupo.

Sus funciones, composición y funcionamiento son regulados por el artículo 37 del Reglamento del Consejo de Administración.

■ Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo

La Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo, que en enero de 2015, fue separada de la Comisión de Retribuciones y unida a la Comisión de Gobierno Corporativo, propone al Consejo, entre otras cosas, el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los Consejeros independientes, velar porque al proveer vacantes los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, procurando buscar e incluir entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado, y evalúa el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.

Sus funciones, composición y funcionamiento son regulados por el artículo 38 del Reglamento del Consejo de Administración.

Retribución e incentivos

Descripción del sistema de retribución

La Junta de accionistas es el órgano competente para aprobar el importe máximo anual que corresponde como retribución al conjunto de los Consejeros en su condición de tales. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la junta no acuerde su modificación, si bien el Consejo podrá reducir su importe en los años en que así lo estime justificado.

La determinación concreta del importe que corresponda por los conceptos determinados en los Estatutos Sociales a cada uno de los consejeros y la forma de pago será hecha por el Consejo de Administración. A tal efecto, tendrá en cuenta los cargos desempeñados por cada consejero en el propio órgano colegiado y su pertenencia y asistencia a las distintas Comisiones.

Actualmente, dicha retribución tiene dos componentes: i) una asignación fija anual y ii) dietas de asistencia.

Los consejeros tendrán derecho a percibir las remuneraciones (sueldos, incentivos, bonuses, pensiones, seguros y compensaciones por cese) que, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones y por acuerdo del Consejo de Administración, se consideren procedentes por

el desempeño en la Sociedad de otras funciones, sean de consejero ejecutivo o de otro tipo, distintas de las de supervisión y decisión colegiada que desarrollan como meros miembros del Consejo.

Los componentes variables de la remuneración se fijarán de forma que resulte una ratio apropiada entre componentes fijos y variables de la remuneración total.

Los componentes variables no serán superiores al cien por ciento de los componentes fijos de la remuneración total de cada consejero, salvo que la junta general apruebe una ratio superior, que en ningún caso excederá del doscientos por ciento de los componentes fijos de la remuneración total, en los términos legalmente establecidos.

Estas retribuciones pueden ser consultadas en el Informe anual sobre remuneración a consejeros que se somete a votación consultiva a la Junta General.

Anticipación y adaptación al marco regulatorio

El Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, promueve e impulsa un sistema retributivo que fomente la gestión rigurosa de los riesgos y hace un seguimiento continuo de las recomendaciones de los principales organismos nacionales e internacionales.



Informe sobre política de remuneraciones de los consejeros

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, incorporó en su disposición final quinta, una serie de modificaciones a la Ley de Mercado de Valores, en aplicación de los principios de buen gobierno corporativo emanados de los acuerdos y organismos internacionales, y con el fin de reforzar la transparencia en relación con la remuneración de sus consejeros y altos directivos, así como sobre sus políticas de retribuciones. De este modo, se introdujo un nuevo artículo 61 ter dentro de la Ley de Mercado de Valores, sobre el informe anual de remuneraciones de los consejeros, donde se establecía entre otras cuestiones, que dicho informe sea sometido a votación consultiva de la Junta General. Posteriormente, en desarrollo de esta Ley, se dictó la Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo, por la que se determinan el contenido y la estructura del informe anual de gobierno corporativo, del informe anual sobre remuneraciones y de otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas, entre otros. Lo dictado en la Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo, completa la regulación del contenido y estructura del informe anual sobre remuneraciones de los consejeros y faculta a la CNMV para detallar con arreglo a lo expresado en la Orden el contenido y estructura de los informes de remuneraciones, a cuyo efecto se aprobó la Circular 4/2013, que determina, entre otros, el modelo de informe anual de remuneraciones de los consejeros de

sociedades anónimas cotizadas. Actualmente, las exigencias indicadas anteriormente se han visto incorporadas en la Ley de Sociedades de Capital, derogando los artículos anteriormente mencionados de la Ley de Mercado de Valores, pero persiguiendo en esencia dicha finalidad. Una de las novedades introducidas es la obligación de someter a votación vinculante la política retributiva de los consejeros cada tres años, existiendo una disposición transitoria que establece que en caso de que la junta general ordinaria de 2015 apruebe con carácter consultivo el informe sobre remuneraciones de los consejeros, se entenderá que la política sobre remuneraciones de la sociedad contenida en el mismo ha resultado igualmente aprobada a efectos del artículo 529 nonadecies de la Ley de Sociedades de Capital, resultando dicho artículo de aplicación a la Sociedad desde ese momento.

Bankinter, como parte de su política de buen gobierno, decidió aplicar y cumplir desde su entrada en vigor la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno español relativa al sometimiento a las Juntas Generales como punto separado del orden del día y con carácter consultivo su informe sobre política de retribuciones de los consejeros. Así desde 2008 los accionistas del Banco tuvieron la oportunidad de pronunciarse expresamente sobre dicha política, obteniendo, por lo que se refiere a la Junta general 2014 un respaldo del 96,512% (84,739% en 2013) de los votos presentes y representados en la Junta.

Transparencia

En la memoria anual se informa de manera individualizada de las retribuciones percibidas por consejero, con expresión de las cantidades correspondientes a cada concepto retributivo. También se hacen constar en la memoria, de forma individualizada y por cada uno de los conceptos, las retribuciones que correspondan a las funciones ejecutivas encomendadas a los consejeros ejecutivos de la entidad.



Plan de Sostenibilidad 'Tres en Raya'

En 2014 Bankinter ha continuado con el desarrollo de las líneas estratégicas definidas dentro del Plan de Sostenibilidad 'Tres en Raya' (2012-2015), que se presentó en el Informe de Sostenibilidad 2012. El Plan toma su nombre del objetivo del banco de integrar transversalmente la gestión de sus dimensiones económica, social y medioambiental, en línea con su actividad.

A través de este plan, Bankinter aspira a consolidarse como un modelo de sostenibilidad en el sector financiero, e incrementar la generación de valor económico, social y ambiental compartido con sus grupos de interés.

El Comité de Sostenibilidad, liderado por el Presidente de la entidad, es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los principios recogidos en la Política de Sostenibilidad de Bankinter. Asimismo, es responsable de definir la estrategia y desarrollar los objetivos marcados en el Plan 'Tres en Raya' recogidos en el cuadro de mando de gestión, que es la herramienta de seguimiento de la mejora continua del desempeño en la gestión sostenible de la entidad.

Mensualmente el Comité de Dirección es informado de los avances habidos en las diferentes líneas estratégicas que componen el Plan.

Ir a la Política de Sostenibilidad



Datos relevantes	2014	2013
Recomendaciones cumplidas del Código Unificado de buen gobierno (nº)	51*	51*
Mujeres en puestos directivos (%)	34,31	34,28
Denuncias confidenciales recibidas en el Canal para empleados (nº)	5	4
Incidencias tramitadas en el Servicio de Atención al cliente (nº)	5.083	5.778
Incidencias resueltas en 48 h por el Servicio de Atención al cliente (%)	47,6	47,8
NPS global (Net Promoter Score o Índice de recomendación)	11,2	nd **
Índice de reputación corporativa sociedad - Reptrak (%)	57	54,7
Inclusión en índices bursátiles de sostenibilidad	1	1
Huella de carbono (TCO ₂ eq por empleado)	2,38	2,34
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Ambiental ISO14001 (%)	34,65	21,01
Empleados cubiertos por Sistema Gestión Accesibilidad UNE 170001 (%)	8,05	7,5
Empleados participantes en el programa de voluntariado corporativo (%)	10,2	3,83
Empleados en programas de formación (%)	94,00	95,91
Empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla (%)	1,2	1,2
Oficinas accesibles para personas con movilidad reducida (%)	99,5	99,5
Alumnos Programa Akademia de la Fundación de la Innovación (nº)	223	187
Conferencias de la Fundación de la Innovación (nº)	17	16

* Se cumplen 51 recomendaciones y 2 no son de aplicación para el banco.

** No disponible por modificación de la metodología de medición con respecto a la utilizada en 2013.

Análisis de materialidad (G4-18, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27)

- Bankinter ha actualizado el listado de los aspectos relevantes en la gestión de la sostenibilidad según las directrices marcadas por el Global Reporting Initiative (GRI).

Durante el año 2014, teniendo en cuenta las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative* (GRI), Bankinter ha profundizado en un análisis de materialidad actualizado. Se trata de un proceso dinámico que permite a Bankinter identificar los cambios que se producen en su entorno y las expectativas de sus distintos grupos de interés, así como para priorizar sus esfuerzos en aquellos temas y áreas que tanto a nivel interno como externo, aportarán un mayor valor para la entidad y para sus grupos de interés.

Metodología. El análisis de la cadena de valor del banco y el diálogo periódico con los grupos de interés proporcionan un amplio listado de aspectos relevantes a tener en cuenta en relación a la gestión económica, social y medioambiental de la entidad. A continuación se enumeran los principales mecanismos de diálogo que utiliza Bankinter para tal fin:

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Clientes Clientes con discapacidad Clientes mayores Clientes emprendedores	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica Dtor. Sostenibilidad
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo
Empleados Empleados con discapacidad Voluntarios	Encuestas Opina Encuesta Calidad Encuesta Satisfacción Voluntariado Evaluación Canal denuncia confidencial Blogs expertos Foro: Generales y Organizaciones Noticias corporativas Revista interna Buzón consultas	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento	Dtor. Eficiencia y Transformación
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC



Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Sindicatos	Observatorios	Dtor. Gestión de Personas Dtor. Comunicación y RSC.
Patronal Sectorial (AEB)	Reuniones Grupos de Trabajo Circulares	Dtor. De Comunicación Externa y RSC
Tercer sector social	Buzón implicación social	Dtor. Sostenibilidad
Tercer sector ambiental	Buzón implicación social	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes sociales	Dtor. Comunicación y RSC
Competencia	Foros: AEB	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa	Dtor. Comunicación y RSC

(G4-18, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27)

Resumen del año > Análisis de materialidad

Una vez se han identificado los temas sectoriales relevantes, se han priorizado los asuntos en función de la importancia que otorgan a los mismos los principales analistas en sostenibilidad y prescriptores sociales y sectoriales. Bankinter planifica sus acciones teniendo en cuenta esos resultados y contrastándolos con el análisis interno realizado por las áreas del banco más implicadas en el diálogo con los grupos de interés.

Resultados. Siguiendo la metodología anterior se han obtenido los siguientes resultados:

■ **Matriz de materialidad**, en la que se muestran los aspectos más significativos por orden de importancia y madurez.

(G4-18, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27)



■ Listado de aspectos más relevantes en función de su ámbito:

Dimensión económica:

1. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
2. Cumplimiento normativo
3. Soluciones financieras en contextos de crisis
4. Funcionamiento y composición del Consejo
5. Garantías de solvencia
6. Mecanismos de control y gestión de riesgos
7. Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales
8. Transparencia en la relación comercial
9. Generación de valor para el accionista

10. Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia
11. Conflictos de interés
12. Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico
13. Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación

Dimensión social:

14. Igualdad de oportunidades
15. Inclusión financiera

16. Formación
17. Inversión en la comunidad
18. Creación y estabilidad de empleo
19. Atracción y retención de talento
20. Canales de diálogo con los grupos de interés

Dimensión ambiental:

21. Gestión del impacto ambiental



negocio

Mercado de capitales

Bankinter ha estado presente en los mercados de renta fija, como creador de mercado de deuda pública y letras y colider en las emisiones del Tesoro Español, así como en el mercado de bonos corporativos, con una mesa de distribución muy activa en todos estos mercados.

El banco ha realizado una gestión activa, cuidadosa y eficaz de la liquidez y el capital, manteniéndose activo en los mercados de capitales europeos de corto y largo plazo siempre que la difícil coyuntura económica lo ha permitido. Esto ha sido posible por la solvencia de Bankinter y su buena imagen entre la comunidad inversora.

El acceso a los mercados de corto plazo se ha realizado, principalmente, mediante el programa de pagarés registrado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). El saldo de pagarés mayoristas al 31 de diciembre de 2014 era de 371 millones de euros.

A largo plazo se han emitido 400 millones de euros de cédulas hipotecarias y 500 millones de euros de deuda senior bajo el programa de renta fija registrado en la CNMV.

Por otra parte, durante 2014 se amortizaron dos cédulas hipotecarias por importe de 300 millones de euros.

En emisiones que afectan a los ratios de solvencia, el 21 de enero se amortizaron anticipadamente y de forma parcial varias emisiones de deuda subordinada por importe de 86,3 millones de euros.

Tipo	Fecha emisión	Importe (M€)
Cédula hipotecaria	27/01/2014	200
Cédula hipotecaria	19/05/2014	200
Deuda senior	10/06/2014	500



Inversión crediticia

- Bankinter aumenta la cartera crediticia un 3%, especialmente en empresas, pese al entorno de crisis y el proceso de desapalancamiento de empresas y familias.
- El banco ha triplicado en 2014 el volumen de nueva producción hipotecaria, hasta superar los 1.550 millones de euros.

Inversión crediticia (miles de euros)	31/12/2014	31/12/2013	Miles €	%
Créditos a Administraciones Públicas	1.704.402	2.340.652	-636.250	-27,18
Otros sectores	40.742.322	38.855.799	1.886.523	4,86
Crédito comercial	2.016.997	2.052.599	-35.602	-1,73
Deudores con garantía real	25.353.414	25.269.668	83.746	0,33
Adquisición temporal de activos	0	0	0	n.r
Otros deudores a plazo	9.899.189	8.449.436	1.449.753	17,16
Préstamos personales	5.558.167	4.468.648	1.089.520	24,38
Cuentas de crédito	3.910.827	3.721.439	189.388	5,09
Otros deudores a plazo resto	430.195	259.350	170.845	65,87
Arrendamientos financieros	968.590	796.605	171.985	21,59
Activos dudosos	2.194.167	2.234.395	-40.228	-1,80
Ajustes por valoración	-958.193	-968.822	10.629	-1,10
Otros créditos	1.268.158	1.021.918	246.239	24,10
Total Crédito a la clientela	42.446.723	41.196.451	1.250.273	3,03

Cartera de crédito a empresas

+6,7%
en 2014

En 2014, la situación crediticia ha evolucionado positivamente respecto al año anterior, tanto en lo que hace referencia a las familias –mejora de la contratación de hipotecas residenciales - como en la financiación a las empresas.

En concreto, los créditos sobre clientes alcanzan al cierre de 2014 los 42.446,7 millones de euros, un 3% más que hace un año, siendo una de las

pocas entidades financieras españolas que logra aumentar su cartera crediticia en el ejercicio. Este buen dato es consecuencia, sobre todo, de la buena evolución que, un año más, ha tenido el negocio de Empresas, cuya cartera crediticia es un 6,7%, superior a la de hace un año, hasta alcanzar un volumen de inversión de 18.900 millones de euros. Esta cifra supera en 3.600 millones la cartera de crédito corporativo que el

banco tenía hace cuatro años, lo que contrasta con la contracción de doble dígito que ha experimentado la financiación a empresas en el conjunto del sistema financiero.

La distribución de la cartera crediticia de clientes en los distintos epígrafes ha evolucionado de la siguiente forma:

La estructura de la cartera mantiene una cuota importante en operaciones con garantía hipotecaria con clientes de perfiles económicos de rentas altas, la cual ha mostrado una pequeña reducción inferior a 400 millones de euros sobre el pasado ejercicio. El aumento de las amortizaciones explican esta ligera caída de la cartera hipotecaria pese al fuerte crecimiento experimentado en la concesión de nuevas hipotecas, que se triplicó respecto a 2013, alcanzando un volumen de nueva producción hipotecaria de 1.550 millones.

Por otro lado, Bankinter ha firmado diferentes acuerdos con instituciones nacionales e internacionales a fin de facilitar y abaratar la financiación a las pequeñas y medianas

empresas. En este ejercicio, destacan los siguientes acuerdos:

- **Línea de financiación para las pequeñas y medianas empresas** procedente del Banco Europeo de Inversiones, por un volumen global de 400 millones de euros.
- **Primer acuerdo en Europa con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)** para apoyar la concesión de préstamos a pequeñas y medianas empresas innovadoras. En el marco del programa 'InnovFin', la iniciativa de financiación de la UE respaldada por la Comisión Europea, el banco dará acceso a un total de 200 millones de euros durante los próximos dos años.
- **Alianza con el banco alemán Düsseldorf Hypothekenbank (DHB)** para financiar operaciones inmobiliarias en el sector terciario en los próximos años.
- **Acuerdos con sociedades de garantía recíproca** como Avalmadrid, Avalis o Iberabal destinados a mejorar el acceso a la financiación de las pymes.

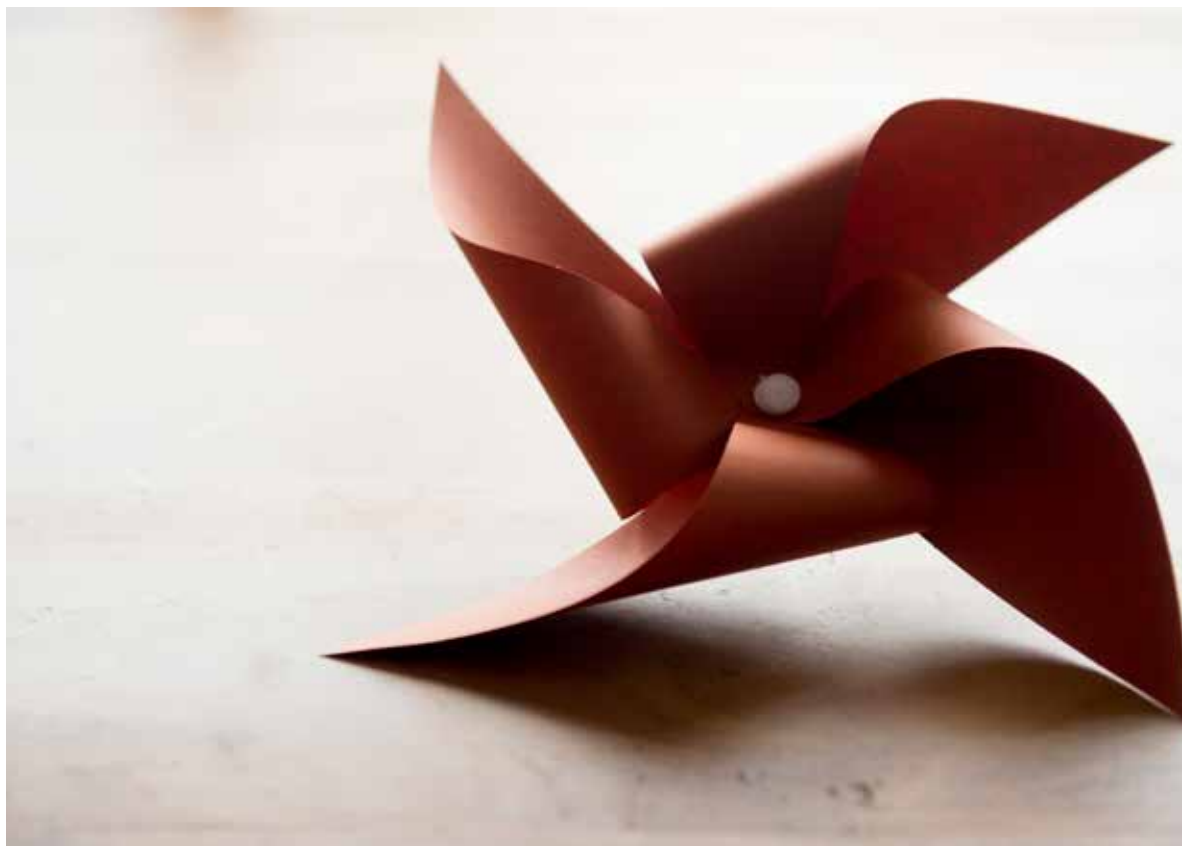


Medios de pago

El parque de tarjetas emitidas ha aumentado un 7% en 2014, superando el millón de tarjetas (incluidas tarjetas del banco y de Obsidiana). El número de operaciones realizadas en comercios alcanzó en el año los 51,5 millones de transacciones, incrementándose en un 11%, mientras que el volumen total ha aumentado un 8%, hasta los 4.509 millones de euros.

En cuanto a la actividad adquirente, continuamos la actividad con negocios y establecimientos con un crecimiento similar al de los últimos años, alcanzando en 2014 un volumen gestionado de 1.414 millones de euros en 26,5 millones de operaciones de compra, que suponen crecimientos porcentuales frente al periodo anterior del 20% y el 15%, respectivamente.

En lo relativo al negocio de cajeros, contamos con un parque de 392 unidades instaladas que han realizado durante este periodo 3,6 millones de operaciones de disposición de efectivo, dispensando a clientes y no clientes un volumen de 538 millones de euros, que representa una variación del 26%.



Otros negocios

Bankinter Gestión de Activos

- El crecimiento de la gestora, muy superior al registrado por el sector, se ha acentuado en 2014.
- La rentabilidad y el servicio al cliente han mejorado tras reforzar el equipo, ampliar la gama de fondos e implantar nuevos controles.

El dinero vuelve a los fondos. La industria de la inversión colectiva ha experimentado una fuerte recuperación en 2014, tendencia que Bankinter Gestión de Activos ha sabido rentabilizar. La entidad ha logrado un incremento del patrimonio bajo gestión en fondos de inversión propios del 20,6%, hasta los 7.233 millones de euros, que le sitúan como la octava gestora de España. Esta senda de crecimiento, en línea con el auge del sector, se inició en 2003 y se ha acentuado en 2014 gracias a que la entidad ha reforzado el equipo y unificado los procesos de toma de decisiones, control y atención al cliente.

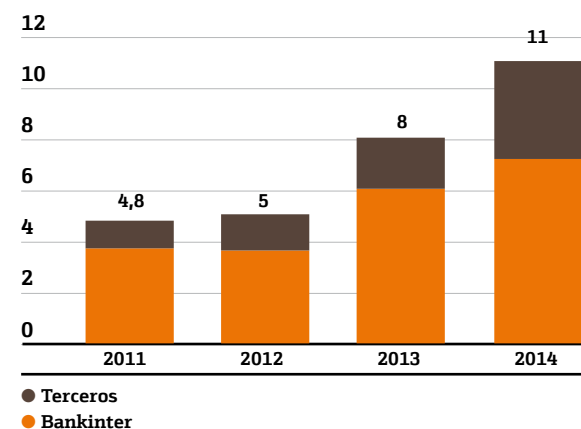
El objetivo de Bankinter Gestión de Activos – premiada como la mejor gestora de España en 2013 por el diario económico ‘Expansión’– es darle al cliente una rentabilidad atractiva y un buen servicio. Por rentabilidad se entiende no sólo intentar ganar el mayor beneficio, sino tener en cuenta también los riesgos asumibles. Por otro lado, no olvidar que el cliente no sólo quiere ganar dinero con sus inversiones. También demanda estar informado puntualmente y asesorado en el día a día.

La actividad de Bankinter Gestión de Activos pivota, fundamentalmente, a través de cuatro categorías de productos:

■ **Fondos de inversión.** El patrimonio bajo gestión ha aumentado un 20,6%, hasta los 7.233 millones de euros, fruto de la buena evolución en términos de rentabilidad de los fondos y del trasvase de dinero de los clientes desde los depósitos, que ha perdido atractivo en un entorno con tipos de interés en mínimos históricos.

Si se incluyen todos los fondos de inversión comercializados por Bankinter, tanto de su gestora como de otras gestoras internacionales, el patrimonio gestionado al cierre de 2014 alcanza la cifra record de 11.045 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 39% respecto al año anterior. Una señal de identidad de Bankinter es que dispone de una arquitectura abierta que permite la contratación de fondos de inversión de otras 80 gestoras internacionales, siendo de las pocas entidades que mantiene abierta esa oferta a disposición de todos sus

Fondos de inversión (miles de millones de euros)



clientes. El patrimonio procedente de fondos de estas gestoras internacionales experimentó un avance del 78% en el conjunto del año.

■ **Fondos de pensiones.** Bankinter dispone de una amplia oferta de Planes de Pensiones, con los que aumentar el ahorros de cara a la jubilación. En 2014, el patrimonio bajo gestión de este tipo de fondos se ha elevado hasta los 1.936 millones de euros, un 17,3% más respecto al año anterior.

■ Pero, sin duda, los formatos en los que más ha crecido Bankinter son aquellos relacionados con el segmento de clientes de Banca Privada, **sicavs** (sociedades de inversión de capital variable) y **carteras delegadas**, que han registrado crecimientos claramente por encima del sector.

En el caso de las sicavs, Bankinter ha cerrado 2014 con 383 sociedades bajo gestión, 90 más que en 2013, ascendiendo al segundo puesto del sector por número de sociedades, con una cuota de mercado del 11,9%. En lo que respecta a la

gestión delegada, donde totaliza más de 2.600 carteras, el banco es una de las pocas compañías que además de a Banca Privada ofrece este servicio a clientes de otros segmentos minoristas.

Mención especial en este apartado merece la labor comercial de la Red de Agentes de Bankinter y de Banca Partnet, que juegan un papel fundamental para la actividad de Bankinter Gestión de Activos. Un dato que ilustra su creciente importancia: en torno al 18% del patrimonio en fondos de inversión del banco recae en clientes de la Red de Agentes.

Por último, cabe señalar que este año se ha realizado un esfuerzo adicional para adecuar todos los productos y contrataciones a las nuevas exigencias legales fijadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Siempre con el objetivo de lograr una mayor transparencia y adecuarse a los nuevos requerimientos de Cumplimiento Normativo por parte del regulador.

Bankinter Gestión de Activos

7.233

millones de euros administrados

8^a

gestora de España
por volumen de activos

“

Los productos que más han crecido son los ligados al negocio de Banca Privada, como las sicavs y las carteras delegadas”.

Renta variable

- Bankinter registra en 2014 el mejor ejercicio de su historia en el negocio de renta variable.
- El crecimiento de la actividad en la bolsa española, tanto en operaciones al contado como a crédito, destaca entre todas las líneas de negocio.

Un año que ha hecho historia. Entre la amplia gama de productos y servicios que ofrece Bankinter a sus clientes para operar en bolsa, destacan la operativa al contado en el mercado nacional e internacional, así como la inversión en derivados (*Warrants* y futuros). También les brinda la posibilidad de operar a crédito, aprovechando las oportunidades en mercados alcistas y bajistas, o la contratación de una extensa gama de fondos cotizados (ETFs). Asimismo, los inversores tienen a su disposición diferentes herramientas para mejorar la gestión del riesgo: órdenes stop, dinámicas, referenciadas, relacionadas, con condiciones y restricciones, etc.

Con todos estos servicios Bankinter lidera la propuesta de valor ofrecida al inversor minorista y cierra 2014 como el mejor ejercicio de su historia en el negocio de renta variable. Con unos ingresos de 46,7 millones de euros logra incrementar un 24% las cifras del ejercicio precedente. Además, consigue una captación de 10.000 nuevos clientes activos en su broker online -lo que supone un crecimiento del 43% frente al año anterior- y registra una mayor actividad operativa. Así, el volumen negociado a través de Bankinter se incrementa un 38% frente a 2013, cifra especialmente significativa si se compara con el 26% de crecimiento del mercado bursátil español.



Broker online

+43%
respecto a 2013

10.000
nuevos clientes

Volumen negociado por Bankinter

+38%
frente al 26% de crecimiento
registrado por el mercado bursátil
español

Asimismo, el valor nominal de los títulos depositados en Bankinter crece un 33% en ese mismo periodo y el valor efectivo de esas carteras lo hace un 13%, con lo que esto supone de incremento en el negocio de depositaria.

Entre todas las líneas de negocio, el crecimiento ha sido especialmente destacado en la actividad en bolsa española, tanto en operaciones al contado como a través del servicio de operativa a crédito de Bankinter.

Un excelente comportamiento del negocio que se explica por la ampliación de la oferta de productos disponibles en el broker, la nueva versión de broker en el móvil para *tablets* y *smartphones* y gracias al intenso esfuerzo formativo llevado a cabo desde el banco para dar a conocer a clientes actuales y potenciales las ventajas y posibilidades de este tipo de inversiones.

El asesoramiento también ha cobrado protagonismo en la oferta, con una gran variedad de informes y recomendaciones que ayudan a los clientes a mejorar la toma de decisiones de inversión. Todo ello, junto a unos precios muy competitivos y una propuesta integral de servicios bancarios y de inversión a disposición del cliente, hacen del broker de Bankinter un servicio líder en el mercado.

'Masterclass Renta Variable'.

Durante 2014 se ha celebrado en 21 ciudades de España el denominado 'Masterclass de Renta Variable', una iniciativa dirigida a clientes actuales y potenciales, con una media de 150 asistentes, en la que se detallaron las perspectivas de mercado del departamento de Análisis de Bankinter y las claves para invertir en renta variable.



Bankinter Consumer Finance

- Bankinter ha sentado las bases para potenciar el negocio de financiación al consumo y convertirlo en una fuente principal de ingresos para la entidad.

Una ayuda en la economía diaria. Bankinter ha intensificado su apuesta por el negocio de financiación al consumo durante 2014, con el objetivo estratégico a largo plazo de convertirlo en una tercera vía de ingresos que se una a la puramente bancaria y a la aseguradora. El hueco que ha quedado con la crisis y las oportunidades de negocio existentes facilitan que Bankinter Consumer Finance -la firma de Bankinter especializada en tarjetas de crédito y préstamos- se consolide en el sector de la financiación al consumo. No sólo reforzando su distribución de tarjetas revolving a través de alianzas estratégicas sino también, de cara al futuro, ampliando su oferta a financiación de automóviles, consumo, puntos de venta y negocio directo.

La principal misión de Bankinter Consumer Finance es atender las necesidades de financiación de los clientes, facilitándoles el pago flexible para la gestión de su economía diaria. Todo ello con el estilo de Bankinter, con innovación, multicanalidad, desintermediando el mercado y poniendo al servicio del cliente la capacidad de trabajar con socios, la flexibilidad y agilidad, el conocimiento y la vocación de largo plazo.

A lo largo de 2014 se ha mantenido una política de gestión del riesgo focalizada en el binomio riesgo-rentabilidad y ajustando el precio de cada oferta en función del perfil del cliente para garantizar así su rentabilidad.

Bankinter ha diseñado una nueva web para su marca Obsidiana (obsidiana.com) e incorporado a su oferta comercial la tarjeta de socios. Además, ha creado la zona privada operativa, pudiendo los clientes firmar sus operaciones a través del móvil con la OTP.

En consecuencia, este año Bankinter Consumer Finance ha visto crecer su base de clientes un 9% frente a 2013, alcanzando al cierre del ejercicio las 512.367 tarjetas emitidas.

La cartera mantiene su calidad y en 2014 la inversión media de clientes se sitúa en 419 millones de euros, creciendo un 9% frente a 2013. En consonancia, el margen bruto también ha crecido un 7% y el coste de la morosidad se mantiene en niveles controlados.

En definitiva, en 2014 se ha diseñado un proyecto para que Bankinter Consumer Finance explote una gran oportunidad de negocio, se anticipe a los grandes y consiga colocarse en los primeros puestos del ranking de esta actividad.



Base de clientes

+9%
respecto a 2013

512.367
tarjetas emitidas

Seguros

Consolidación del negocio. En 2014, los ingresos por comisiones cobradas por Bankinter en su calidad de operador de Banca Seguros – Vinculado han ascendido a 40,7 millones de euros, cifra similar a la del ejercicio anterior. Esto supone la consolidación del negocio de Seguros en Bankinter y responde a las medidas adoptadas a lo largo del ejercicio.

Este año ha dado comienzo la actividad comercial de Bankinter Seguros Generales, que se ha convertido en el principal proveedor de Seguros no Vida para Bankinter. La entidad comercializa seguros de Empresas, Comercios y Oficinas y Decesos. La cartera de productos de la nueva entidad está formada por los seguros Multirriesgo Empresa, Multirriesgo Comercios y Oficinas y diferentes modalidades de pólizas de Decesos (Prima Única, Universal Estándar y Residentes Extranjeros), aunque paulatinamente se han unido nuevos productos, principalmente de Salud. La oferta se distribuye de forma exclusiva a través de la Red de Oficinas de Bankinter, mientras que Mapfre –partícipe al 50,1% de la compañía– se encarga del diseño técnico y de la gestión de las pólizas.

La relación entre Mapfre y Bankinter se inició en marzo de 2007, fecha en la que acordaron el desarrollo conjunto del negocio de seguros de Vida Riesgo, Accidentes, Vida Ahorro y Planes de Pensiones, a través de otra compañía conjunta: Bankinter Seguros de Vida.

En Seguros de Vida se aprecia que la mediación continúa experimentando un fuerte crecimiento de las comisiones, gracias a las líneas de negocio creadas durante los ejercicios anteriores, destacando especialmente los Fondos de Pensiones.

La creación en 2013 de un equipo especial para la retención de seguros ha comenzado, igualmente, a dar sus frutos en 2014. Este equipo está formado por un grupo de personas que estudia de forma particular cada solicitud de baja, ofreciendo a los clientes alternativas de una correcta cobertura para evitar su salida.

Por lo que se refiere al patrimonio gestionado por Bankinter en Fondos de Pensiones y EPSV, este se ha incrementado en 286 millones de euros durante 2014, hasta los 1.936 millones, gracias a una intensa actividad de captación (+198 millones de euros netos) y al buen trabajo de la gestora.

La entidad comercializa 19 fondos de pensiones individuales, dos fondos pertenecientes al sistema de empleo y un EPSV al que están adheridos un total de nueve planes de previsión, uno menos que en 2013.

Por tipo de activos, la composición de la cartera es muy equilibrada y se ha reposicionado en función del perfil inversor de los clientes. Un 30,58% de la cartera es renta variable; un 26,22%, renta fija a corto plazo; un 24,49%, renta fija garantizada; y el restante 18,7% está invertido en fondos mixtos y de renta fija a largo

“

La oferta de Seguros no Vida se ha ampliado con la creación de una nueva compañía”.

Bankinter Luxembourg

'Bankinter Luxembourg' ha vivido en 2014 el año de su consolidación tras su puesta en marcha en 2013. La primera filial del banco fuera de España está especialmente enfocada a fortalecer el liderazgo y el posicionamiento estratégico de la entidad en el negocio de Banca Privada. La presencia en uno de los principales centros financieros internacionales, como es Luxemburgo, permite a Bankinter aumentar su conocimiento del funcionamiento de los mercados internacionales, incorporar nuevas prácticas, disponer de una perspectiva directa del mercado europeo y satisfacer las necesidades de un segmento de clientes que requiere, cada vez más, propuestas financieras globales.

La filial luxemburguesa ha permitido a Bankinter captar nuevos clientes, fundamentalmente internacionales. Al cierre de 2014, cerca del 66% de los fondos de clientes depositados en Bankinter Luxembourg procedían de otras entidades. De cara al futuro, Bankinter quiere seguir creciendo tanto en número de clientes como en activos bajo gestión, y completar la propuesta de valor del banco en el ámbito de la estructuración de grandes patrimonios y la gestión de activos.



Gneis

- Gneis ha dado este año un salto cualitativo con nuevas tareas y procesos, consolidándose como la empresa de servicios tecnológicos y operativos de Bankinter.
- La participación en mercados internacionales aporta conocimiento y experiencia y permite rentabilizar los activos mediante la prestación de servicios a otras compañías.

Después de cuatro años de evolución, 2014 ha servido para que Gneis Global Services consolide su rol como la empresa de servicios tecnológicos y operativos del Grupo Bankinter, motivo por el cual ha cambiado su marca, pasando de ser 'Gneis, una idea Bankinter' a ser 'Gneis, una compañía Bankinter'.

Su misión, maximizar el valor creado para el accionista del Grupo a través de la prestación de servicios operativos y tecnológicos de primera calidad, da este año un salto cualitativo tanto por la agilidad con la que desde Gneis se prestan los servicios, como por la escalabilidad de los mismos, incorporando al portfolio existente nuevas tareas y procesos.

Adaptando la organización a las necesidades. Conseguir cumplir con la misión propuesta requiere una adaptación organizativa que ponga el foco en la prestación de servicios y en el control. Por ello, la compañía ha adaptado su organigrama, pensado e implementado para esta nueva estructura que no sólo permite continuar la evolución hacia empresa de servicios que comenzó en el año 2010, sino que significa una apuesta por el control operativo y tecnológico.

Con una cartera de servicios en crecimiento. Con el objetivo de buscar la máxima eficiencia y las máximas sinergias entre las empresas del Grupo, en 2014 se han ampliado los servicios que se realizan tanto para Bankinter como para sus filiales. Especialmente con la incorporación de dos nuevas empresas, Bankinter Luxemburgo y Mercavalor, en las que Gneis ha llevado a cabo un papel muy importante, haciéndose cargo de la implantación tecnológica y operativa en la compañía.

Del mismo modo, ha continuado incorporando y dando servicios a Bankinter, en línea con la estrategia de impulsar la rentabilidad y eficiencia del Grupo.

Y generando valor al Grupo. Durante este año, Gneis ha consolidado su actividad con compañías del sector de la distribución, seguros y banca en España, Perú y Chile. Ha trabajado en áreas de tecnología con soluciones de relación con clientes (CRM), multicanalidad, firma biométrica y almacenamiento seguro (StoneCloud). En definitiva, ha capitalizado su experiencia aportando valor a compañías en sectores o mercados que encuentran en esas capacidades

“

Mención especial requiere la firma de la alianza entre Gneis y Telefónica para la comercialización del producto GEM, la plataforma de mensajes cortos”.

un complemento adecuado para acelerar sus estrategias de evolución tecnológica.

La participación en mercados internacionales supone un aporte adicional de conocimiento y experiencia, que permite incrementar la capacidad diferencial de Gneis. A la vez se consigue rentabilizar los activos mediante la prestación de servicios a estas compañías.

Mención especial requiere la firma de la alianza entre Gneis y Telefónica para la comercialización del producto GEM, la plataforma de mensajes cortos.

Y este trabajo ha tenido su reconocimiento en los premios y nominaciones concedidas.

La revista Actualidad Económica entregó en marzo los premios a 'Las 100 Mejores Ideas del Año', que reconocen a todas aquellas empresas y personas que lanzan cada año al mercado español productos y servicios que mejoran la vida de sus clientes así como la cuenta de resultados de las compañías. Gneis fue reconocida por su Firma Biométrica Digital.

La revista *Computing*, líder del sector de las Tecnologías de Información, entregó en abril sus premios, que reconocen el esfuerzo de las compañías y profesionales usuarios en el ámbito de la Innovación y las Tecnologías de la Información. El director general de Gneis-Grupo Bankinter, fue galardonado por su contribución al sector TIC en su 'Trayectoria Profesional'.

La solución de Firma Biométrica de Bankinter fue nominada Finalista para la 17ª edición de los Annual Financial World Innovation Awards. La solución fue elegida como una de las cinco *Most innovative application of technology* a nivel mundial, compitiendo con soluciones equivalentes de empresas de EEUU, Singapur, Sudáfrica, Israel, Turquía, Malta, India y Reino Unido.



Línea Directa

- La aseguradora, en constante crecimiento, vuelve a registrar un fuerte incremento tanto en pólizas como en cuota de mercado.
- Línea Directa sube nueve puestos en Merco 2014 y se consolida como una de las compañías españolas con mejor reputación.
- La Fundación Línea Directa nace del firme compromiso de la compañía con la seguridad vial.
- El Programa 'SUMA en Línea' es el primer plan de la compañía enfocado a fidelizar a los más de dos millones de clientes del grupo asegurador.

Crecimiento en todos los ramos. Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, es la compañía líder en venta directa de seguros en España, con una cuota de mercado cercana al 60% entre las compañías de directo. Además de mantener el ritmo de crecimiento más alto del sector, registra uno de los mejores Índices de Satisfacción, consolidándose como un referente en calidad, rentabilidad y generación de empleo, con una plantilla de casi 2.000 profesionales y una cartera de clientes que, al final del pasado ejercicio, superó los 2,2 millones de pólizas.

Línea Directa opera en los ramos de Autos y Hogar y se caracteriza por utilizar el teléfono e Internet como únicas formas de distribución de sus productos, lo que le permite ofrecer a sus clientes servicios de alta gama a precios muy competitivos. En este sentido, su modelo de negocio, directo y sin intermediarios, se basa en el contacto directo con el cliente, en la prudencia en la selección de riesgos y en una gran fortaleza comercial, lo que le ha aportado una gran flexibilidad operativa en un momento económico muy complejo.

Por líneas de negocio, Hogar, que se mueve en un mercado inmobiliario estancado y con un producto tradicionalmente ligado a las hipotecas, ha experimentado un fuerte crecimiento, superando las 300.000 pólizas, mientras que en el ramo de Autos, Línea Directa logra recuperar el crecimiento en primas, tras varios años de decrecimiento sectorial causado, en gran medida, por el trasvase de coberturas y por el desplome de las ventas de vehículos nuevos.

Por su parte, Penélope Seguros, un producto pensado para mujeres, y Nuez, una marca que está revolucionando la venta de seguros por Internet y redes sociales, se han consolidado como motores de crecimiento del Grupo, aportando especialización, diversificación y flexibilidad a la cartera de productos de la compañía. Además, Nuez se ha consolidado como líder sectorial en redes sociales, superando los 200.000 seguidores en Facebook y casi 30.000 en Twitter.

“

Línea Directa se consolida como la empresa líder en la venta directa de seguros de coches, motos, hogar y flotas de empresas”.



Un referente en reputación. Por tercer año consecutivo, Línea Directa se ha afianzado como una de las empresas con mejor reputación de España, según el informe MERCO Empresas 2014, alcanzando el puesto 55º y ascendiendo nueve posiciones respecto a 2013. De esta forma, gracias a sus resultados financieros, a sus prácticas responsables y a su estrategia de comunicación, la compañía también confirma su línea ascendente en este ranking, en el que ha escalado 27 puestos en tan sólo dos años.

Por sectores, la empresa también sube un puesto, alcanzando el cuarto lugar del ranking entre las compañías de seguros, consolidándose como la compañía que más crece en el ramo de Autos. Además, en opinión de los periodistas de información económica, Línea Directa es la décima empresa con mejor reputación de nuestro país con independencia de su sector de actuación, protagonizando una subida de 10 puestos respecto a la edición anterior.

Miguel Ángel Merino, nuevo CEO del Grupo Línea Directa. En el mes de enero de 2014, el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora nombró a Miguel Ángel Merino Consejero Delegado de la compañía, reconociendo así su labor como Director General del Grupo asegurador, cargo que venía desempeñando desde octubre de 2010.

En sus cuatro años al frente de Línea Directa, Miguel Ángel Merino ha impulsado una estrategia basada en la innovación, la calidad y la apuesta por las personas, lo que ha permitido a la compañía incrementar su cartera de clientes en más de 400.000 pólizas.

Miguel Ángel Merino ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en Línea Directa Aseguradora, compañía a la que se incorporó en 1995 como Director del área de Gestión de Accidentes, formando parte del reducido grupo de personas que participó en la creación y puesta en marcha de la compañía.

Plan de Fidelización 'Suma en Línea'. Línea Directa ha creado el primer plan enfocado a fidelizar a los más de dos millones de clientes que el grupo asegurador tiene en España. Asociado a la tarjeta SUMA, una tarjeta de puntos totalmente gratuita, con la que se pueden ir acumulando puntos por aquellos gastos derivados del vehículo, como el repostaje de combustible, las reparaciones, el mantenimiento del coche o la ITV, entre otros, los clientes podrán pagar menos en la renovación de su seguro.

Los partners de primer nivel con los que cuenta la aseguradora para esta iniciativa son CEPSA, Norauto o Midas.

Una Fundación a favor de la seguridad vial

Línea Directa ha puesto un broche de oro a su firme compromiso con la seguridad vial, que impulsa y desarrolla desde su nacimiento en 1995, con la creación de la Fundación Línea Directa. Bajo el lema 'Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora', su principal objetivo es promover los hábitos de conducción segura en la sociedad y reducir a cero los fallecidos en la carretera.

La Fundación centra su actividad en cuatro líneas de actuación: la divulgación, la investigación, la formación y la acción social, siempre con el denominador común de la Seguridad Vial. Estas líneas se concretan en diferentes acciones, como la celebración y organización del Premio Periodístico de Seguridad Vial, la creación del Premio Emprendedores y Seguridad Vial, la elaboración de potentes estudios que permiten analizar diversos aspectos de la conducción, la realización de Cursos de Conducción dirigidos a todo aquel que quiera mejorar y potenciar sus aptitudes al volante, y la publicación de un Calendario Solidario en favor de alguna asociación o fundación que actúe en pro de la seguridad en carretera.

En su Patronato cuenta con importantes personalidades de la política, la empresa y los medios de comunicación, como Pedro Guerrero, Presidente de Bankinter; Pere Macias, Presidente de la Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados; Pere Navarro, Ex Director General de Tráfico; o Matías Prats, periodista y presentador de informativos de Antena 3 TV.

Banca Privada

- El esfuerzo tanto cualitativo como cuantitativo que ha realizado Bankinter se ha traducido en una mejora de todos los ratios de este segmento.
- El patrimonio bajo gestión de los clientes de Banca Privada asciende a 23.094 millones de euros.

Un puntal estratégico para la entidad. Bankinter ha realizado un esfuerzo de mejora en Banca Privada a lo largo de 2014. En primer lugar, ha reforzado la plantilla de banqueros privados, que asciende a 205. Pero además de cuantitativamente, el equipo ha mejorado a nivel cualitativo gracias a un ambicioso plan de formación que incluye rotaciones internas para mejorar los conocimientos de los empleados del área. La formación es intensiva y continua en cuestiones como gestión y asesoramiento, fiscalidad, cumplimiento normativo, de producto...

Bankinter también ha lanzado una batería de productos específicos para los clientes de este segmento, que ha registrado un buen comportamiento desde un punto de vista comercial y en términos de rentabilidad. Además, en la gestora Bankinter Gestión de Activos se ha

constituido un equipo centrado en las inversiones de esta tipología de clientes.

Como consecuencia de este esfuerzo, el número de captaciones ha aumentado un 31%, hasta las 5.239, y el patrimonio bajo gestión ha alcanzado los 23.094 millones de euros, tras crecer un 26% en el ejercicio. Los recursos y la inversión medios han registrado incrementos del 28% y el 7%, respectivamente.

Asimismo, durante 2014 Bankinter ha consolidado su posición de liderazgo en el ranking de sociedades de inversión de capital variable (sicavs) con 383 sociedades gestionadas, que le sitúan como la segunda firma del sector, con una cuota de mercado del 11,9%. Esto significa que prácticamente una de cada tres nuevas sicavs constituidas en el año han sido de Bankinter.

Índice de Calidad de Servicio

35,2
NPS semestral

“

La calidad percibida es muy satisfactoria y responde a los valores diferenciales que ofrece el banco”.

	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	5.239	4.007	30,7%
Recursos medios controlados (millones euros)	13.206	10.328	27,9%
Recursos medios típicos (millones euros)	6.223	5.343	16,5%
Inversión media (millones euros)	2.369	2.213	7,0%

Estas cifras confirman el éxito de la transformación de este segmento iniciada en 2012. Inmerso ya en este proceso, el banco es consciente de la solidez de su modelo y aspira a convertirse en la mejor entidad de Banca Privada de España.

La mejora en el índice de Calidad del Servicio, por su parte, denota que la percepción de los clientes respecto al servicio recibido es altamente satisfactoria y responde a los valores diferenciales de Bankinter en Banca Privada:

- Sentido amplio de la responsabilidad para asesorar a los clientes.
- Una plantilla muy implicada con el banco.
- Reconocimiento de marca, imagen de solvencia y seguridad.
- Gran implicación de la Alta Dirección.
- Gestión de reporting muy potente.
- Procesos de selección rigurosos para captar los mejores banqueros privados del país.
- Profesionales muy centrados en el análisis de los mercados.
- Área fiscal con una calidad e implicación excelentes.



2º

Ranking de sicavs

383

sociedades gestionadas

11,9%

cuota de mercado

Banca Personal

- El esfuerzo comercial y la mejora de la calidad del servicio han permitido incrementar un 14% el ritmo de captación, hasta lograr 26.781 nuevos clientes.
- Los clientes activos crecen un 12% con respecto al año anterior.
- La cartera de cuentas nómina aumenta un 18% y la producción hipotecaria en términos de volumen aumenta un 219% respecto a 2013.
- Los saldos en productos de inversión delegada crecen un 210%.

El segundo segmento más numeroso. Banca Personal ha visto cómo en 2014 despertaba el negocio hipotecario tras varios años de crisis y se frenaba la caída en la inversión, lo que se ha traducido en importantes crecimientos tanto de los recursos controlados (13,7%) como de la inversión media (1,3%). El esfuerzo comercial y la mejora de la calidad del servicio se han traducido en un aumento del 14% en el número de clientes captados en el año, hasta los 26.781 nuevos clientes. Este segmento se consolida como el segundo más importante del banco por número de clientes activos.

La atención personalizada es seña de identidad de Banca Personal, área para la que Bankinter analiza las necesidades particulares de los clientes, adapta los productos a cada perfil y ayuda a gestionar y organizar la planificación financiera.

A partir del conocimiento y experiencia adquirida en la exitosa transformación de Banca Privada se concluyó que ese bagaje se podría aprovechar para satisfacer las necesidades detectadas en una tipología de clientes que demandaban mayor atención a partir del conocimiento, y crecer así con fuerza en un segmento de negocio de rentas medias-altas y altas en el que Bankinter históricamente ha tenido una presencia significativa.

Con la transformación de esta división, que se prolongará a lo largo 2015, Bankinter busca acercar al cliente de Banca Personal lo mejor de Banca Privada. Para lo cual se está realizando un esfuerzo inversor significativo en tecnología, en desarrollo de nuevos productos y en formación de los profesionales de este segmento.

La coyuntura es favorable para crecer en este segmento, debido a la reestructuración del sector que ha disminuido el número de entidades con presencia activa en este negocio; a la reactivación del mercado hipotecario y la mayor demanda de asesoramiento y productos de inversión por parte de los clientes en un entorno de tipos cero.

Evolución nuevas hipotecas

+219%

respecto a 2013

	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	26.781	23.542	13,8%
Recursos medios controlados (millones euros)	12.172	10.705	13,7%
Recursos medios típicos (millones euros)	7.720	7.131	8,3%
Inversión media (millones euros)	7.266	7.176	1,3%

“

Bankinter quiere acercar al cliente de Banca Personal lo mejor de Banca Privada”.

Particulares

- El año 2014 ha sido uno de los más relevantes en cuanto a captación de nuevos clientes (32.259), que se ha aumentado un 38%.
- Los recursos medios controlados de este segmento ascienden a 4.474 millones de euros, un 15% más que en 2013.

Buenos clientes en términos de riesgo. Al cierre de 2014, Bankinter contaba con unos recursos medios controlados en este segmento de 4.474 millones de euros y una inversión media de 14.140 millones de euros, cifras que convierten la Banca de Particulares en una de las principales áreas de actividad de la entidad. 2014 ha sido uno de los mejores ejercicios de su historia en lo que a captación de nuevos clientes se refiere (32.259, lo que supone un 38% más respecto a los clientes captados el año anterior) gracias a la demanda de productos como la cuenta nómina o la hipoteca. La contratación de nuevas hipotecas por parte de clientes de la red de Particulares ha registrado un crecimiento del 252%, hasta los 542 millones de euros en 2014.

Los recursos típicos medios, por su parte, también han aumentado con fuerza, un 14%, hasta los 3.529 millones de euros. En cambio, por productos, se ha registrado una ligera disminución del 3% en el volumen de depósitos en un contexto de retribución al pasivo históricamente baja.

Los dos pilares sobre los que se asienta la estrategia de Particulares son, por un lado, la captación vinculada, gracias a la cual Bankinter garantiza una relación duradera en el tiempo. Por otro, los productos relacionados con la financiación al consumo, como las tarjetas de crédito y los préstamos al consumo. Este tipo de productos está orientado a los clientes, pero la intención del banco de cara al futuro es extender su comercialización también entre los no clientes.

	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	32.259	23.382	38,0%
Recursos medios controlados (millones euros)	4.474	3.882	15,2%
Recursos medios típicos (millones euros)	3.529	3.102	13,7%
Inversión media (millones euros)	14.140	14.765	-4,24%

Evolución nuevas hipotecas

542

millones de euros

+252%

respecto a 2013
(154 millones de euros)

Evolución nuevas cuentas nómina

31.281

vs 31.150 en 2013, +0,4%

Clientes extranjeros

- La captación de clientes extranjeros aumenta un 54% en el ejercicio 2014

Banco y vivienda en España. El segmento de Extranjeros comprende a aquellos clientes con una nacionalidad distinta a la española que solicitan financiación para comprar una residencia en España y demandan servicios especializados. Es un negocio que Bankinter gestiona de forma diferencial en la costa mediterránea, Baleares y Canarias.

Los recursos medios controlados de este segmento ascienden a 232 millones de euros y la inversión media se eleva a 601 millones. El margen ha mejorado un 6% respecto a 2013 y las captaciones, un 54%. Tradicionalmente este segmento ha sido menos volátil que el de Particulares. En los peores momentos de la crisis, se contrajo de forma mucho menos acentuada que el negocio nacional, y ahora la recuperación está siendo mayor.

En este segmento resulta clave la situación de los países de origen. Los clientes británicos, por ejemplo, más activos en el pasado por la fortaleza de su moneda frente al euro, han dejado paso a alemanes, nórdicos y franceses. Destaca el aumento experimentado en la demanda por parte de estos últimos como consecuencia de cambios legales que penalizan fiscalmente a los titulares de una segunda residencia en suelo francés.

Para los extranjeros también es vital la calidad del servicio. Con el fin de ofrecer una correcta atención a esta tipología de clientes, Bankinter dispone de una plantilla altamente formada, con conocimientos de idiomas y cercanía a las necesidades específicas de clientes no nacionales.

	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	2.796	1.819	53,7%
Recursos medios controlados (millones euros)	232	196	18,4%
Recursos medios típicos (millones euros)	209	177	18,1%
Inversión media (millones euros)	601	628	-4,1%

“

Bankinter dispone de una plantilla competente para cubrir las necesidades específicas de los clientes no nacionales”.



Banca de Empresas

- Banca Corporativa continúa con una clara estrategia de financiación a sus clientes: las empresas.
- El banco ha superado los 1.800 millones de euros en crédito a empresas vinculados a la línea de financiación del BCE
- La capacidad de adaptación y la creación de nuevos productos a medida de las necesidades de sus clientes son las principales fortalezas de Bankinter en este segmento.

Mayor captación y de buen rendimiento. El año 2014 se ha caracterizado por una mejoría de la situación económica, aunque a nivel nacional la reactivación de las principales variables macroeconómicas no se ha traducido todavía en una mayor demanda de crédito de las empresas en su conjunto. En este contexto de desapalancamiento, Bankinter ha conseguido ser uno de los pocos bancos que ha aumentado su cartera crediticia a empresas.

Dentro de esta coyuntura, el segmento de Banca Corporativa ha continuado con una clara estrategia de crecimiento en la financiación de sus clientes a través de la concesión de facilidades crediticias, tanto para la operativa diaria como para proyectos de inversión a largo plazo y, especialmente, para acompañar a las empresas en sus procesos de internacionalización.

Bankinter, que en los últimos años ha ido contracorriente del fenómeno generalizado en el sector de contracción del crédito, ha conseguido cumplir con sus objetivos de aumento

de la financiación a empresas. En concreto, la inversión crediticia a empresas ha crecido un 6,7% en el conjunto del año, hasta alcanzar los 18.892 millones de euros.

Una buena muestra de este dinamismo en este segmento de negocio es el éxito comercial cosechado por el crédito especial que el banco lanzó en el mes de julio, anticipándose varios meses al resto del sector, vinculado a la línea de financiación del BCE. Desde su lanzamiento en verano y hasta finales de diciembre, Bankinter concedió más de 4.950 préstamos y créditos a empresas por un volumen total de 1.814 millones de euros.

De todas estas operaciones, un 83% han sido suscritas con clientes de los segmentos de medianas y pequeñas empresas. Asimismo, el 39% de las operaciones se ha realizado con clientes nuevos, constituyéndose como una de las principales vías de captación de empresas que hasta el momento no operaban con el banco.

Cabe destacar no solo el mayor volumen de captación en el año sino también el buen rendimiento del mismo y la drástica reducción, por importe de 131 millones de euros, en el impacto negativo de la morosidad empresarial sobre la cuenta de resultados.

La propuesta de valor de Bankinter en este segmento continúa basándose en la multicanalidad y en la calidad del servicio, con una mejora constante de los niveles de satisfacción percibidos por los clientes. Reflejo de este exitoso modelo relacional con las empresas es el fuerte crecimiento experimentado en el volumen de transacciones realizadas de confirming (+13% frente a una caída del 5% en el sector), factoring nacional (+11% frente al 8% de caída en el sector) o en la tramitación de los pagos de impuestos de las empresas (+17% frente al 4% del sector).

Corporativa. Bankinter siempre se ha centrado en ayudar a las grandes empresas, que se engloban en este segmento de clientes, a cumplir sus objetivos, colaborando en su internacionalización y acompañándolas allí donde sea necesario.

Tras unos años de cierre de los mercados financieros y falta de liquidez, en 2014 ha llegado un aluvión de financiación por parte del BCE. Al mismo tiempo se ha abaratado la financiación mayorista, lo que ha llevado a numerosas instituciones privadas, principalmente compañías grandes e incluso medianas, a emitir su propia deuda en los mercados después de seis años de parálisis.

Dentro del proceso de desapalancamiento de estas compañías centrado en mejorar su tesorería y abrirse a nuevos mercados, Bankinter ha realizado un gran esfuerzo en adaptarse a sus necesidades ofreciéndoles productos a medida de sus nuevas necesidades. Durante 2014, por ejemplo, se ha estrenado una nueva plataforma de seguimiento comercial que ha permitido una aproximación más fiel a la realidad diaria de cada compañía. Un proyecto que culminará en los próximos años con el lanzamiento de un proceso de gestión totalmente renovado.

Corporativa	2014*	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	1.917	2.050	-6,5%
Recursos medios controlados (millones euros)	6.629	6.761	-1,9%
Recursos medios típicos (millones euros)	6.346	6.480	-2,1%
Inversión media (millones euros)	11.202	10.834	3,4%

*datos afectados por resegmentación de clientes tras la nueva definición Europea de Pymes.



Medianas y pequeñas empresas. En 2014, Bankinter ha vuelto a dejar patente su compromiso con el desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas. Facilitar su financiación aportando recursos en condiciones favorables, en plazos más largos, con flexibilidad en los desembolsos o tipos de interés reducidos, ha sido una constante a lo largo del ejercicio. Es importante que las entidades financieras, sobre todo aquellas que se encuentran en una mejor situación de solvencia, participen de forma activa, junto a las instituciones públicas y los reguladores, en propiciar el flujo del crédito a las empresas, para que estas puedan financiarse a un nivel competitivo similar al de sus homólogas europeas, hasta conseguir entre todos la tan necesaria reactivación económica.

Para lograrlo, durante el ejercicio Bankinter ha firmado acuerdos de financiación con distintos organismos nacionales e internacionales. Así, por ejemplo, ha sido la primera entidad del país en llegar a un acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para financiar a pymes innovadoras, y ha sellado otro acuerdo similar con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para financiar, por importe de 400 millones de euros, proyectos de inversión promovidos por pymes (hasta 250 empleados) y empresas de mediana dimensión (hasta 3.000 empleados) en el sector industrial y de servicios. En esa misma línea de ayuda a las pymes, el banco ha alcanzado acuerdos similares con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y con las sociedades de garantía recíproca. Y todo ello en un entorno en el que continúa la reducción en el volumen global del crédito de las entidades financieras al sector empresarial español.

Pequeñas y medianas empresas	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	16.269	13.142	23,8%
Recursos medios controlados (millones euros)	5.489	4.903	11,9%
Recursos medios típicos (millones euros)	4.811	4.314	11,5%
Inversión media (millones euros)	7.690	6.841	12,4%

Financiación en grandes y medianas empresas

+6,8%

pese al entorno de crisis
y bajo crecimiento



Banca de Inversión

- Bankinter se ha convertido en la entidad de referencia en el segmento del mid market español.
- La fortaleza de su balance, fruto de una larga trayectoria de prudencia crediticia y adecuada gestión de los riesgos, supone una gran ventaja competitiva en un entorno complejo como el actual.
- El área de Banca de Inversión es pionera en el sector financiero a la hora de impulsar la financiación a empresas a través de canales alternativos al tradicional crédito bancario.
- En el ámbito de Mercado de Capitales, Bankinter ha participado en las operaciones de mercado minorista más importantes de 2014, tanto de renta fija como de renta variable.

Rigor y solidez. El excelente posicionamiento competitivo de Bankinter en el sector financiero español, gracias a la fortaleza de su balance, que es fruto de una larga trayectoria de prudencia crediticia y adecuada gestión de los riesgos, ha permitido que, en sólo tres años, el servicio de Banca de Inversión se haya convertido en el referente del mercado para el segmento de pequeñas y medianas empresas.

Ante un contexto económico marcado por la incertidumbre y la volatilidad, los clientes industriales y financieros demandan cada vez más y mejores servicios de asesoramiento. Esta necesidad, junto a una confianza adquirida a través de la relación a largo plazo que caracteriza a los clientes de la entidad, ha permitido a Bankinter convertirse en un proveedor integral de servicios financieros.

Además, la sólida apuesta de Bankinter por los segmentos de Banca de Empresas y Banca Privada le ha otorgado un acceso privilegiado al cliente susceptible de recibir servicios de Banca de Inversión.

La propuesta de Bankinter en Banca de Inversión se agrupa en tres grandes áreas: asesoramiento en fusiones y adquisiciones, asesoramiento en operaciones de mercado de capitales y financiación estructurada y alternativa, lo que ha permitido cubrir toda la gama de actividades relacionadas con estas áreas.

bankinter.
Banca de Inversión

“

50 años de buena gestión del riesgo de crédito se traducen en una tasa de mora del 4,7%”.

Asesoramiento en fusiones y adquisiciones. Durante 2014, Bankinter Banca de Inversión ha cerrado tres operaciones dentro del segmento de mercado en el que es líder, el denominado mid market, en las que ha intermediado entre 300 y 400 millones de euros. Un gran resultado si se tiene en cuenta el complejo contexto actual de mercado.

En el ámbito del **Mercado de Capitales**, ha participado en las operaciones de mercado minorista más importantes de 2014. En renta fija, Bankinter ha estado presente en las emisiones de deuda realizadas por las autopistas y ha liderado operaciones de emisión en el mercado MARF. Por la parte de renta variable, Bankinter ha estado presente en la emisión realizada por Endesa, la mayor Oferta Pública de Venta (OPV) de acciones desde 2007, y en 2015 participa en la de Aena.

Por último, en el ámbito de la **Financiación Estructurada**, Bankinter se ha convertido en una entidad de referencia en el mercado español, liderando y participando en múltiples operaciones de financiación de proyectos industriales, adquisición de compañías, adquisición de activos, etc. Para ello ha invertido en 2014 en torno a 700 millones de euros hasta acabar el año, con un saldo vivo de unos 800 millones, y con el objetivo de invertir otros 650-700 millones de euros en 2015.

Bankinter Banca de Inversión está siendo pionera en el sector financiero a la hora de impulsar la financiación a empresas a través de canales alternativos al tradicional crédito bancario. El acuerdo con la aseguradora Mutua Madrileña, destinado a la financiación de empresas españolas, así como la operación suscrita con el banco alemán DHB para financiar operaciones inmobiliarias en el sector terciario (oficinas, naves industriales, parques logísticos...), son una muestra de su decidida apuesta por la desintermediación en el mid market español. Ambas alianzas vienen a complementar el acuerdo estratégico alcanzado con Magnetar hace ya dos años.

La entidad se anticipa una vez más en el mercado español a una tendencia con creciente arraigo en otros países, fundamentalmente en EE UU, donde la financiación no bancaria de las empresas llega a alcanzar hasta el 80% de sus necesidades de financiación.

El mid market tiene una rentabilidad muy superior pero también un mayor riesgo. El inversor institucional necesita un ojeador que le acompañe en el análisis de una empresa que no cotiza y Bankinter es el compañero de viaje ideal porque tiene los mejores clientes de cada sector industrial, los más leales -algo que demuestra el tener la menor tasa de abandono- y, sobre todo, porque es el mejor gestor de riesgo de crédito que hay en España, como lo avala una tasa de mora del 4,7% en el entorno actual.

Operaciones de asesoramiento en fusiones y adquisiciones

4

en 2014, intermediando entre 300 y 400 millones de euros



Negocio internacional

- Bankinter se ha adaptado al cambio experimentado por el tejido empresarial español en su salida al exterior.
- Infraestructuras, transporte ferroviario, energía, industria, alimentación y distribución son los sectores más activos.

Un puente al exterior. Desde que estallara la crisis económica, el sector exterior ha sido la única fuente de crecimiento estable de la economía española. La debilitada demanda interna, junto a un consumo doméstico y una inversión empresarial en mínimos, han obligado a las empresas a buscar negocio en el extranjero.

En el periodo comprendido entre 2007 y 2014, las exportaciones han pasado de representar el 17% del PIB al 34%. Un crecimiento que ha venido acompañado de un incremento de la base exportadora, diversificación geográfica de las ventas y una mayor demanda de servicios. Esta nueva situación, a la que Bankinter se ha adaptado en los últimos años, se centra en productos de riesgo fuera de balance, como los siguientes:

- **Avales:** el banco garantiza el pago de los compromisos y obligaciones que la empresa ha adquirido ante terceros en el exterior.

- **Créditos documentarios de importación:** es un medio de pago para importadores en el que Bankinter es intermediario entre las partes y se compromete a pagar en la forma pactada al exportador si éste cumple los requisitos establecidos por el importador.

- **Créditos documentarios de exportación:** es un medio de cobro en virtud del cual un banco extranjero, por orden de su cliente, se compromete a pagar, aceptar o negociar documentos que le sean presentados, a través de Bankinter, por cuenta de uno de sus clientes (beneficiario).

Bankinter ha detectado que cada vez más compañías están demandando cambiar financiación por líneas de garantías bancarias, un producto que les permite salir al exterior y llevar a cabo sus proyectos de internacionalización. La buena imagen exterior de calidad crediticia y solvencia de Bankinter le otorga una ventajosa capacidad en la emisión de garantías internacionales frente a la mayoría de la banca europea.

“

Cada vez son más las compañías que demandan sustituir financiación por líneas de garantías bancarias, un producto que les permite llevar a cabo sus proyectos de internacionalización”.

Estrategia. Consciente de que tres cuartas partes de la exportación española la generan unas 250 empresas, Bankinter está redoblando esfuerzos y medios para acompañarlas en sus proyectos internacionales en diversos mercados exteriores.

Bankinter ha centrado sus esfuerzos en los sectores de infraestructuras, transporte ferroviario, energético, químico, industria alimentaria y distribución, bienes de equipo y maquinaria pesada, automovilístico, textil, calzado y juguetes, así como en las regiones de Oriente Próximo (AVE a la Meca, metro de Riad), Europa, EEUU, Canadá, Latinoamérica y África.

Un trabajo que ha redundado en la creación de marca fuera de España, logrando relaciones bilaterales sólidas con entidades bancarias extranjeras para poder dar el mejor servicio a sus clientes allí donde quieran abrir sus negocios. Una situación donde la mejora de *rating* de Bankinter ha jugado un papel determinante.

“

Tres cuartas partes de la exportación española la generan sólo 250 empresas y Bankinter quiere acompañarlas en sus proyectos internacionales”.

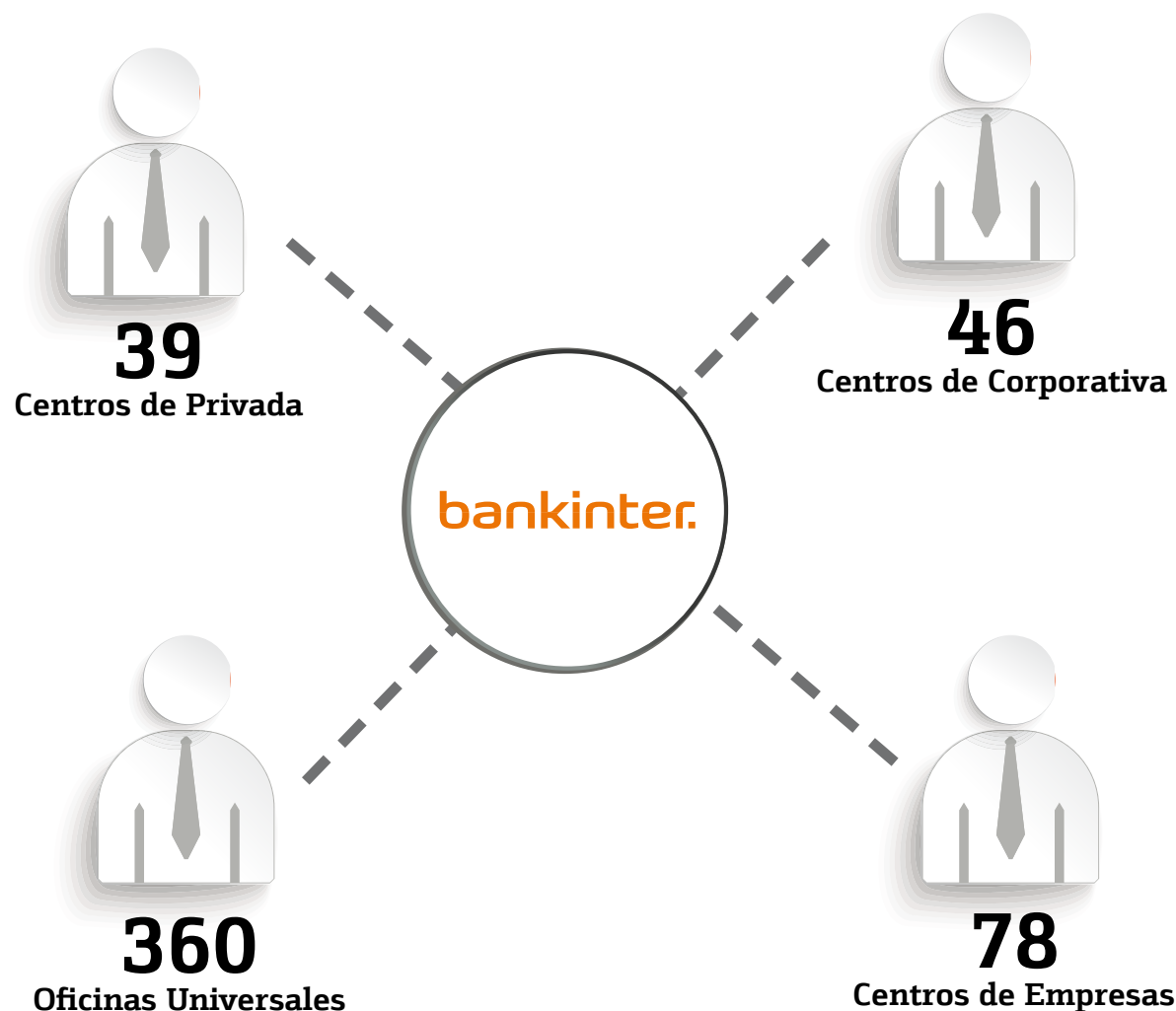


Oficinas

- Bankinter ha completado el proceso de renovación de la marca de sus oficinas.
- La Red cuenta con 523 centros distribuidos por toda la geografía nacional.

Llegamos más lejos para estar más cerca del cliente. Con la evolución tecnológica, una parte cada vez mayor de la relación entre Bankinter y el cliente se realiza a distancia. En este nuevo contexto, la oficina se presenta como un lugar para el asesoramiento más personalizado y profundo, un lugar donde se ofrece el mayor nivel de valor añadido. Para evaluar la calidad del servicio, el área de Auditoría del banco ha auditado 120 unidades de negocio de la Red de Oficinas en 2014, lo que representa un 24,79% sobre el total de oficinas universales, centros de empresas y centros de Banca Corporativa (484).

La Red de Oficinas dispone, además, de un protocolo comercial como marco de referencia para desarrollar un estilo comercial propio y diferenciador, que haga tangibles los valores de la entidad en la relación con clientes y potenciales clientes.



El banco dispone de diferentes tipos de oficinas:

Oficinas Universales. La gestión de los clientes del banco y la captación de nuevos clientes, tanto físicos como jurídicos, se realiza en la Red de Oficinas. Bankinter ha completado en 2014 el proceso de renovación de la marca en estos centros, ubicados en núcleos de población medios y grandes, dotándolos de una imagen más moderna y funcional. Todas las oficinas universales cuentan con un especialista de Banca Personal y Particulares.

Del total de 360 oficinas de la Red, el 98,30% dispone de cajero, alcanzando al cierre del ejercicio los 356 instalados (en la oficina principal de Madrid y en la sucursal principal de Alcobendas hay dos cajeros, respectivamente).

Banca de Empresas. Los centros de empresas son aquellos dedicados a las compañías medianas y suelen estar ubicados en polígonos industriales con el objetivo de prestar una mejor atención comercial. Bankinter cerró 2014 con 78 oficinas de este tipo, distribuidas en las nueve organizaciones territoriales (sin contar con Madrid Corporativa, que sólo tiene plantilla de Banca Corporativa) que componen el banco y que cuentan con una plantilla de 212 especialistas, a los que hay que añadir otros 236 especialistas de Banca Empresas distribuidos en las Oficinas Universales.

Banca Corporativa. Las empresas de mayor tamaño y las grandes corporaciones son atendidas en los 46 Centros de Corporativa con los que cuenta Bankinter, distribuidos entre las 10 organizaciones territoriales. Estos centros cuentan con una plantilla de 186 empleados, además de haber dos especialistas más en la sucursal principal de Guadalajara y al de Ciudad Real.

Banca Privada. Las necesidades específicas del segmento de Banca Privada están cubiertas con los 39 centros especializados que Bankinter tiene en las principales ciudades de España y con los 192 especialistas que trabajan en dichos centros.

La Oficina Sostenible

Uno de los proyectos incluidos en el Plan de Sostenibilidad es el de la Oficina Sostenible, una sucursal – laboratorio de pruebas, en la que el banco consulta las soluciones y tecnologías más eficientes, medioambiental y socialmente, para poder exportarlas al resto de oficinas de la Red.

Esta oficina tiene en cuenta en su diseño, en su funcionamiento y en la definición de sus espacios, criterios de eficiencia económica y medioambiental (medición, control, reducción y compensación de las emisiones generadas), así como de accesibilidad para cualquier tipo de cliente, independientemente de sus capacidades físicas o de edad.

Se ha llevado a cabo una reforma integral de las instalaciones, donde se han tenido en cuenta los más altos estándares de accesibilidad, los exigidos por la Norma UNE 170001, de manera que se consideran todos los aspectos para cubrir las necesidades de cualquier discapacidad. Todas estas mejoras convirtieron en su momento a este inmueble en la primera oficina bancaria con certificado de accesibilidad universal según la Norma UNE 170001.

En el ámbito medioambiental, Bankinter ha llevado a cabo una medición exhaustiva de la 'Huella de Carbono' de la oficina, gestionando al detalle las emisiones de CO₂, tanto directas como indirectas e inducidas, producidas por su actividad: desde los consumos de energía, agua y materiales, el uso de mobiliario y equipos informáticos, hasta los derivados de los desplazamientos de los empleados.

Red a distancia

- La intensificación de la labor comercial de las Redes a distancia les ha llevado a un crecimiento del 2%, rompiendo la tendencia de años anteriores.

Nexo de unión entre la oficina física e Internet.

Las Redes a distancia han sufrido una gran transformación desde 2010, potenciándose una actividad comercial proactiva orientada tanto a resultados como al cliente. En el área de Gestión, denominada antes Banca Telefónica, esta estrategia ha dado sus frutos en 2014, con un crecimiento del 2% sobre el ejercicio precedente, revirtiendo la inercia de caída de años anteriores. Esta plataforma genera ahora ingresos muy superiores a los costes necesarios para su mantenimiento.

Desde el llamado 'Contact Center', se ha intensificado la labor comercial proactiva, sin afectar a la calidad del servicio e informando al cliente de las ofertas comerciales más alineadas con su perfil y comportamiento 24 horas al día, 365 días al año. La relación, además, ya no se circunscribe al teléfono sino que se amplía también al correo electrónico.

El servicio se presta desde instalaciones de Bankinter en España y siempre con profesionales de la región. Suele ser, con Internet, el canal con mayor calidad percibida por los clientes, con una media anual de 81,47 puntos de ISN.

Tutelas a distancia

El cliente ya no necesita un lugar físico para encontrarse con el banco. Ahora demanda que la entidad esté presente en el correo y el teléfono. Para atender al cliente desde cualquier Red a distancia, Bankinter cuenta con equipos especializados, tutores a distancia que gestionan a los clientes existentes, ofreciéndoles productos y servicios adecuados a su perfil. Es una de las apuestas más relevantes del banco, hasta el punto de que los clientes tutelados a distancia en el segmento de Particulares ascienden ya al 50%.

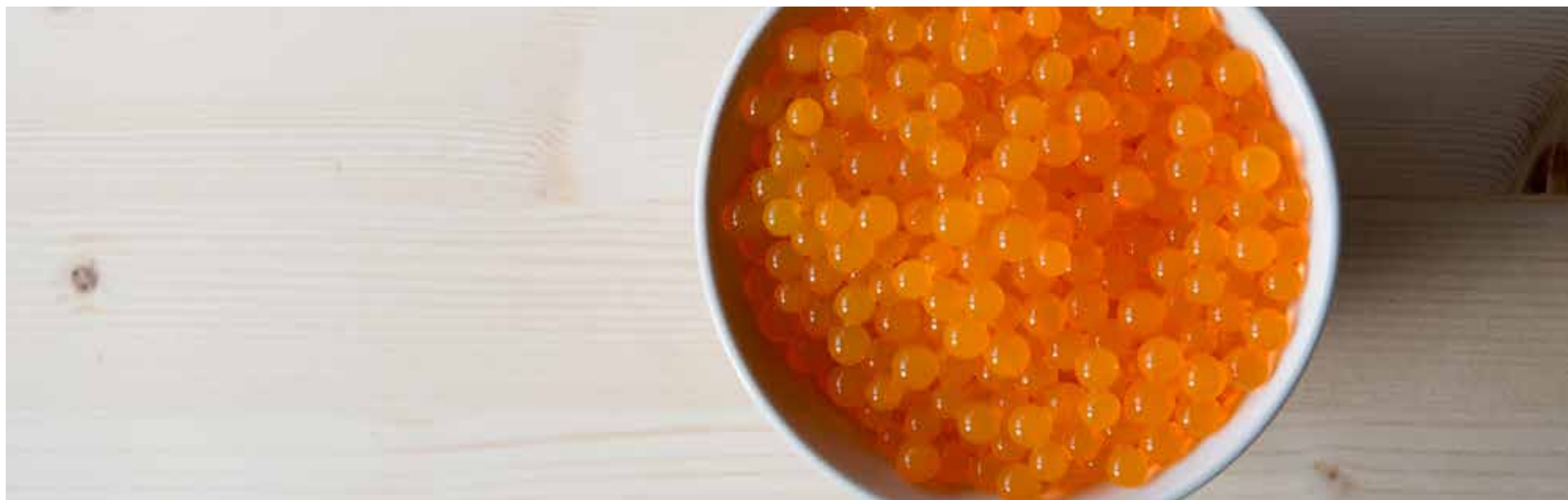
El servicio, que se presta a los segmentos de Particulares, Banca Personal, Banca Partnet y a la Red de Agentes, logra un alto nivel de eficiencia, apoyado en el sistema CRM del banco. CRM es el área responsable de conocer al cliente, sus necesidades, sus preferencias y todos aquellos aspectos relevantes. Apoyado en datos, en interacción con la red comercial y en la construcción de modelos predictivos, el CRM de Bankinter supone una ventaja competitiva para la entidad y recibe, año tras año, reconocimiento internacional.

Nivel de recomendación

23,37%
en diciembre de 2014

A continuación, horarios y teléfonos de contacto:

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en lengua de Signos	09.00 a 14.00 horas de lunes a viernes	bankinter.com



Multicanalidad

- Bankinter ha mejorado el broker online, habilitando la operativa de renta variable desde *tablets* y *smartphones*.
- Internet es el canal que más crece en captación de nuevos clientes y se mantiene como el más utilizado.

Cada vez menos presencia física y más conexión a distancia. Bankinter se adapta al comportamiento de los clientes y a su necesidad de recibir una respuesta instantánea a través de la multicanalidad, entendida como la opción que tiene un cliente de empezar a interactuar con el banco a través de un determinado canal y saltar a otro sin que se pierda información ni que esto suponga para él un esfuerzo añadido.

El canal que más ha crecido en captación de nuevos clientes ha sido Internet, lo que le mantiene como el más utilizado, concentrando un 47,70% del total de las transacciones realizadas por los clientes. Para el resto de canales, un 11,16% de las operaciones se realizaron a través del móvil y un 4,31% desde Banca Telefónica.

El porcentaje de clientes activos del banco que son activos en el canal Internet sube año tras año. El año 2014 cerró con una cuota de penetración del 62,91%

Por segmentos, la cuota alcanza el 59,06% en Particulares; el 67,48% en Banca Privada; y el 63,67% entre los clientes de Banca Personal.



Web

La web de Bankinter (bankinter.com) es una herramienta de gestión e información para todos los grupos de interés del banco. A lo largo de 2014 ha mejorado su usabilidad y completado la oferta de servicios.

El banco ha diseñado e implantado un nuevo proceso de alta de clientes de cuenta nómina más ágil en el marco del impulso del negocio a través de los canales digitales.

También ha puesto a disposición de los clientes un nuevo servicio gratuito, denominado 'Inversión a medida', que ofrece una propuesta de inversión personalizada ajustada tanto a las preferencias del cliente como a su perfil de riesgo. Incluye el seguimiento de las inversiones contratadas, notificando al cliente, mediante avisos por SMS o correo electrónico, los cambios o ajustes que se recomiendan dependiendo del momento concreto del mercado.

Ir a web de
bankinter



Broker online

El broker de Bankinter (broker.bankinter.com) ofrece una amplia gama de productos y servicios para que los clientes operen en bolsa al contado, con derivados, ETF's, etc. Además, los inversores tienen a su disposición diferentes herramientas para mejorar la gestión del riesgo: órdenes stop, dinámicas, referenciadas, relacionadas, con condiciones y restricciones, etc.

Bankinter ha completado la propuesta de valor del broker online mediante:

- Inclusión de nuevos productos cotizados, como los Bonus, Discounts, InLine, Stay y Turbos, productos que se emiten como *Warrants*.
- Implantación de la nueva aplicación del broker, que completa la ya existente e incluye la posibilidad de realizar operaciones de compraventa en bolsa desde *tablets* y *smartphones*.

Ir a broker
online



Empresas

Bankinter también ha llevado a cabo iniciativas para mejorar la calidad del servicio ofrecido a las personas jurídicas, es decir, las empresas. En empresas.bankinter.com se han producido novedades como:

- Incorporación del tratamiento de la Gestión de discrepancias en la apertura de un crédito documentario.
- Adaptación a la normativa SEPA: altas de domiciliaciones, avisos al receptor de un adeudo y adaptación en la consulta de recibos.

Ir a web
empresas



“

En la web, el banco ha diseñado e implantado un nuevo proceso más ágil de alta de clientes de cuenta nómina”.

Redes Sociales

- El número de seguidores y la interacción con los usuarios de las Redes Sociales de Bankinter se han disparado en el año fruto de una mayor proactividad en la comunicación online y un aumento de la calidad de la información emitida.
- Bankinter es el banco español más eficiente por número de seguidores en Twitter y Facebook en relación a los activos que gestiona.

Una comunidad cada vez más grande. Bankinter ha dado un gran paso adelante en la gestión de las redes sociales a lo largo de 2014. Si en 2013 inició un plan enfocado al negocio para explotar todo el potencial de este canal, los últimos 12 meses han servido para profundizar en esa estrategia. Las Redes Sociales forman ya parte del ADN del banco, que ha conseguido integrar este canal de comunicación corporativa en el día a día de la actividad bancaria.

A través de las distintas redes sociales en las que está presente (Twitter, Facebook, LinkedIn...), la entidad monitoriza la información online que le resulta de interés, comunica sus contenidos relevantes, enfoca su actividad al negocio, realiza labores de atención al cliente, mejora la reputación online, capta talento y ayuda a la creación de marca de la compañía. En definitiva, Bankinter utiliza las redes sociales para estrechar la relación con los clientes y con todas las áreas del banco, además de acelerar el crecimiento del negocio.



52.844

fans, +109% vs 2013



9.126

seguidores, +62% vs 2013



36.141

seguidores, +48% vs 2013

blog

846.018

visitas, x 5,6 veces vs 2013

Los datos avalan el buen desempeño de Bankinter en estos nuevos entornos. La mayor actividad de comunicación en estos canales digitales se ha traducido en un incremento del 109% en el número de fans en Facebook, hasta los 52.844. Bankinter ha sido la entidad que más ha crecido en número de seguidores en esta red social. En Twitter, por su parte, los seguidores han aumentado un 48%, hasta los 36.141, consolidándose como la firma con mayor número de seguidores del panorama financiero español. En LinkedIn, también ha aumentado la presencia, un 62%, y llegan ya a los 9.126. El uso que el banco hace de esta última red de carácter profesional ha sido puesta como ejemplo por la propia LinkedIn en sus campañas de buenas prácticas.

Mención especial merece nuevamente el Blog de Bankinter, que en los últimos cinco meses del año ha conseguido consolidar su audiencia por encima de las 80.000 visitas mensuales. En el conjunto del año, la cifra de visitas se acercará a las 846.018, según Google Analytics, lo que supone multiplicar por 5,6 veces las conseguidas en 2013. El interés de los distintos

contenidos que ofrece el blog, que ayudan al público a tomar decisiones financieras más informadas y a comprender mejor el entorno económico en el que vive, le ha valido además a Bankinter la designación, en los premios Digital Communications Awards, celebrados en Berlín, como uno de los cinco mejores Blogs corporativos de Europa.

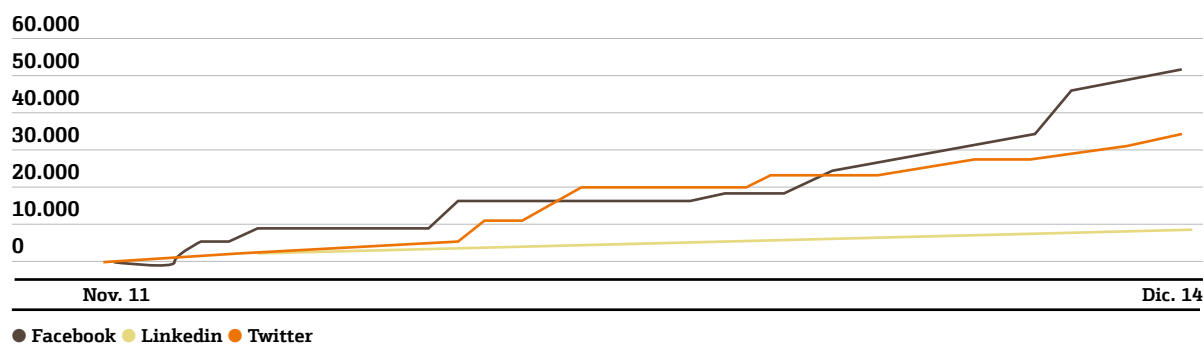
Entre los contenidos generados por el Blog de Bankinter cabe destacar la información de actualidad que elabora diariamente el equipo de análisis del banco, en la que ofrecen desde consejos de inversión a análisis de compañías cotizadas, pasando por comentarios a noticias de interés económico e informes sobre variables financieras (como, por ejemplo, la evolución del precio de la vivienda).

Esta estrategia ha convertido a Bankinter en la entidad cotizada española con mejor ratio seguidores/activos gestionados en España (millones de euros), según los datos de las propias redes sociales y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Campaña Facebook

Además de alcanzar la final de los Digital Communications Awards con su Blog, otra de las campañas de Bankinter que mayor interés ha despertado en las redes sociales fue su acción '¿Aprobarías un examen de 4º de Primaria?'. Con la idea de engarzar con la responsabilidad social corporativa, el banco llevó a cabo una campaña de formación económica en colegios a través de consolas Nintendo. Los propios empleados del banco se desplazaban a los colegios y, ante alumnos de 4º de primaria, conectaban aspectos que habían visto en el juego con conceptos económicos y financieros. El objetivo era fomentar entre los escolares valores de cultura financiera (trabajo, ahorro...). Posteriormente, el banco trasladó esa acción a las redes sociales planteando un juego en el que se pedía a la comunidad que intentase aprobar un examen con preguntas reales de 4º de primaria. La acción tuvo una participación superior a las 10.000 personas en apenas un mes.

Nº seguidores de Bankinter en las redes sociales (Seguidores)



Red de Agentes

- La incorporación de 100 nuevos agentes ha permitido a Bankinter captar 1.230 millones de euros de patrimonio.

El mejor ejercicio de la historia de la Red. El modelo de negocio de la Red de Agentes de Bankinter, una de las más importantes del país, está basado en una asociación entre el banco y profesionales altamente cualificados, ligados al mundo financiero y el asesoramiento. Bankinter y el agente comparten los márgenes generados por las operaciones financieras sin incurrir en los costes de una oficina tradicional.

Creada para potenciar el negocio y la rentabilidad del banco, tradicionalmente esta Red estaba centrada en la banca de Particulares y el negocio hipotecario. Pero en 2010 se decidió un nuevo enfoque estratégico y se reorientó hacia la Banca Privada.

La apuesta del banco por este negocio ha llevado en 2014 a la incorporación de 100 nuevos agentes, lo que ha permitido captar más de 1.230 millones de euros de patrimonio bajo gestión (fondos de inversión, renta fija y renta variable). En cuanto a la contribución a las distintas áreas de negocio, la Red de Agentes representa el 14% de Banca Privada, con un incremento neto de patrimonio (sin tener en cuenta variaciones de mercado) superior a 1.300 millones (37% del total del banco). En fondos de inversión, la cifra se eleva a más de 1.900 millones de euros, el 17,2% del total; 78 sicavs, el 22% del volumen total gestionado; y en renta variable, el 9% del total, en torno a 1.500 millones de euros.

	2014	2013	% Dif.
Captaciones de clientes	4.703	2.302	104,3%
Recursos medios controlados (millones euros)	3.357	2.360	42,3%
Recursos medios típicos (millones euros)	1.191	1.010	17,9%
Inversión media (millones euros)	1.609	1.643	-2,1%

Convención de agentes

Los 100 mejores agentes de Bankinter se reúnen cada año en unas jornadas que en esta ocasión contaron con la presencia de la Consejera Delegada y de otros tres miembros del Comité de Dirección del banco. La cita de 2014 supuso una magnífica ocasión para escuchar de primera mano las apuestas financieras de algunas de las principales gestoras internacionales, así como la visión sobre el futuro de los mercados que tiene el departamento de análisis de Bankinter.

Banca Partnet

- Banca Partnet es una de las áreas más innovadoras y eficientes de Bankinter, un modelo de negocio único basado en la alianza entre el banco y sus socios.
- El área ha potenciado la actividad en Banca Privada y Banca Corporativa.

Banca Partnet es una forma innovadora y poco convencional de relacionarse con el cliente. Es un modelo de negocio único en la banca, que consiste en la constitución de alianzas entre el banco y sus empresas partners, o socios, que luego se materializan en la apertura de oficinas virtuales. El banco aporta la tecnología y productos financieros a medida para los empleados, asociados, clientes y proveedores del socio; y la empresa, con la que comparte beneficios mediante un acuerdo, facilita el acceso de Bankinter a potenciales clientes.

Herencia de lo que antes se conocía como Banca Virtual -nacida hace 23 años como una primera experiencia con Accenture- y rebautizada hace dos años como Banca Partnet (término que aúna las palabras partner y network), es una red

complementaria a la Red de Oficinas, siendo la segunda más importante por volumen de negocio después de esta última y por delante de la Red de Agentes. Su gran fortaleza son los acuerdos de larga duración firmados con las principales empresas españolas y multinacionales extranjeras con presencia en España, entre las que destacan, Atresmedia, Accenture, Mediaset, Meliá, Cepsa, EY, McKinsey, IBM o HP.

En 2014, se han alcanzado las 398 'oficinas partnet', sucursales que no tienen una estructura física, con el consiguiente ahorro de costes, pero sí son reconocidas por el Banco de España y operan como cualquier otra oficina del banco. Cuentan ya con 33.506 clientes activos y aportan el 5% del margen bruto del banco.

Este área de negocio ha jugado un papel importante en el crecimiento de Banca Privada, tras incrementar un 19% el patrimonio gestionado. Este segmento de clientes se confirma como uno de los pilares de la red de Banca Partnet.

	2014	2013	% Dif.
Número de oficinas Partnet	398	369	7,9%
Captaciones de clientes	2.272	1.616	40,6%
Recursos medios controlados (millones euros)	2.762	2.229	23,9%
Recursos medios típicos (millones euros)	1.821	1.516	20,1%
Inversión media (millones euros)	1.815	1.827	-0,7%



Marketing

- Bankinter ha vuelto a apostar por los medios de comunicación masivos.
- Se ha intensificado la actividad con un aumento de la presencia digital y de las acciones de marketing directo.

El área de Marketing lidera los proyectos de investigación de mercado que permiten conocer los cambios que continuamente se producen en el comportamiento del consumidor y dar así una mejor respuesta a las necesidades financieras de los clientes actuales y potenciales. Esa labor facilita la construcción del posicionamiento publicitario de Bankinter, función esencial en la estrategia comercial del banco.

El esfuerzo en investigación realizado en 2013 ha permitido a Bankinter intensificar su actividad en esta área durante 2014, diseñando y desarrollando la estrategia y las acciones de marketing más adecuadas para conseguir los objetivos comerciales definidos.

A lo largo del último ejercicio, Bankinter ha intensificado su actividad de marketing apostando por una vuelta a los medios masivos: televisión, prensa, radio o la presencia en eventos deportivos de máxima audiencia, como la Copa del Rey de fútbol o la Supercopa de España. También se ha producido un considerable incremento de la presencia online, especialmente en vehículos de comunicación de marketing de rendimiento como buscadores o marketing de afiliación. Del mismo

modo, han aumentado las actividades en medios directos, con lanzamientos como promociones MGM (promoción member get member), así como la realización de eventos diversos y la cuarta edición de la gira anual, en esta ocasión protagonizada por Inma Shara, el Coro Góspel de Philadelphia y la Orquesta Sinfónica Nacional Checa.

En línea con lo anterior, la medición de la eficiencia y eficacia de estas iniciativas se ha visto potenciada y ha sido posible gracias a la mejora de los sistemas y control del resultado de las campañas mediante la construcción de modelos econométricos que permiten calcular el retorno de la inversión publicitaria (ROI) y la optimización del mix de medios utilizado.

Fruto de todas estas iniciativas, y como resultado de la ejecución de la campaña de publicidad de Cuenta Nómina, Bankinter ha sido premiado con el oro a la eficacia comercial en la categoría especial de investigación de los prestigiosos premios de la Asociación Española de Anunciantes a la eficacia publicitaria 2014 en su XVI edición. Es la primera vez que una de nuestras campañas de publicidad ha sido premiada a nivel nacional

con este importante galardón. En estos premios Bankinter competía en lista corta con otras 59 campañas de otros 30 anunciantes.

Los Premios a la Eficacia son los únicos galardones en España que reconocen los resultados conseguidos gracias a la publicidad, y sitúan la eficacia como auténtico fin de la actividad publicitaria. Estos premios son los más valorados por los anunciantes españoles y los únicos que premian en nuestro país las mejores estrategias de las marcas en el diseño e implementación de sus campañas de comunicación comercial y la demostración de los resultados obtenidos, ya sea en términos de ventas, notoriedad, investigación etc.

El fortalecimiento del área de Marketing, con una nueva estructura, incorporaciones y procesos, ha posibilitado aumentar el apoyo en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, proporcionando material para su comercialización y realizando campañas en medios masivos y directos para la captación, retención y vinculación de clientes.

Calidad

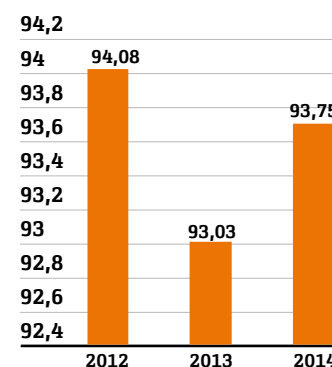
La misión. El área de Calidad tiene como misión evaluar continuamente la calidad que percibe el cliente en su relación con el banco para identificar acciones de mejora y promover su implantación en la entidad. Con este fin, Bankinter pregunta a sus clientes por su experiencia en las distintas redes y plataformas para orientar la mejora de la calidad de servicio en lo que es más relevante para el cliente. Además, se realizan encuestas periódicas de satisfacción de las oficinas con los Servicios Centrales a fin de tener un pulso permanente de los niveles de calidad y mejorar los procesos internos que más influyen a la hora de dar un buen servicio a la red comercial.

La Red de Oficinas también dispone, adicionalmente, de indicadores para mejorar su actuación comercial mediante evaluaciones continuas del servicio y atención comercial basadas en la técnica de mystery shopping.

La evolución de la calidad objetiva en la red comercial es muy positiva tanto en la atención telefónica como en la atención comercial en la visita a la oficina, mejorando los niveles de actuación comercial del año anterior.

Proyecto - Indicadores de calidad. Con el objetivo de buscar la excelencia y ofrecer a sus clientes el máximo nivel de calidad, Bankinter abordó en 2014 un profundo cambio en su modelo de calidad adoptando la Recomendación (NPS) como indicador de la opinión de los clientes sobre la calidad que reciben del banco. El NPS (Net Promoter Score) es un índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una compañía en función de su experiencia con la entidad en una escala de 0 a 10, que es más sencilla para el cliente, clasificándolos en promotores, neutros y detractores. El índice se calcula restando al porcentaje de clientes promotores el de clientes detractores. El NPS del banco se sitúa a finales de 2014 en un 11,2% y refleja una valoración muy positiva de la entidad por sus clientes.

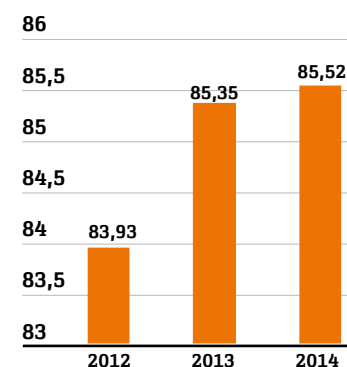
Atención telefónica: grado de cumplimiento del Protocolo



Acumulado

Fuente: MDK Investigación de Mercados

Atención presencial: grado de cumplimiento del Protocolo



Acumulado



Experiencia de cliente basada en la multicanalidad. En Bankinter la combinación de personas y tecnología es clave para lograr la excelencia en su relación con el cliente. Conocer y comprender cuál es su experiencia en los canales a distancia (teléfono e Internet) o presenciales (oficinas y agentes) permite al banco incorporar mejoras que hagan fácil la relación con la entidad, como iniciar la contratación de un producto en un canal y terminarla en otro distinto, posteriormente (fondos y depósitos en este momento). Los resultados en términos de NPS, o nivel de Recomendación, muestran una elevada percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio que reciben del banco:

NPS por canales a distancia, presencial y gestor personal:

Proyectos concretos. Con el fin de mejorar la experiencia de cliente se han desarrollado en 2014 diversas iniciativas orientadas a hacerle más fácil y cómoda su operativa con el banco:

- Rediseño del proceso de alta presencial de nuevos clientes en oficinas, con el objetivo de que sea más rápida y sencilla.
- Nueva aplicación del Broker para dispositivos móviles que permite al cliente acceder a toda la información bursátil y operar.
- También se ha iniciado el desarrollo de la nueva Banca Móvil, que incorpora nuevas funcionalidades y mejoras en la navegación.

NPS web empresas

37,8%

NPS web particulares

48,0%

NPS oficinas

27,2%

NPS gestor

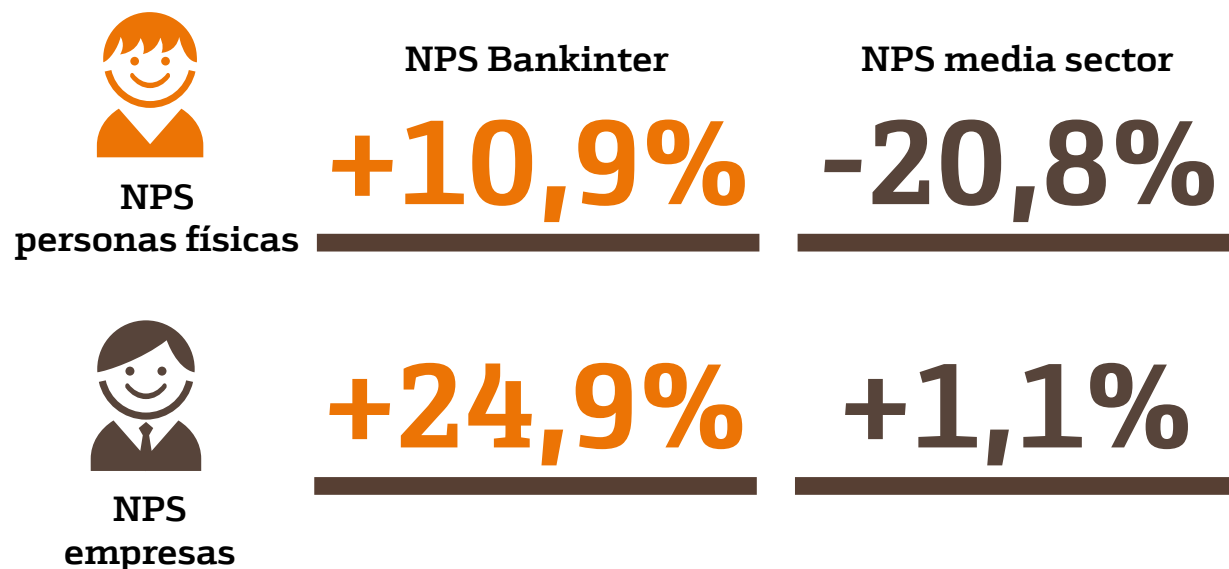
47,8%

Resultados respecto al sector financiero

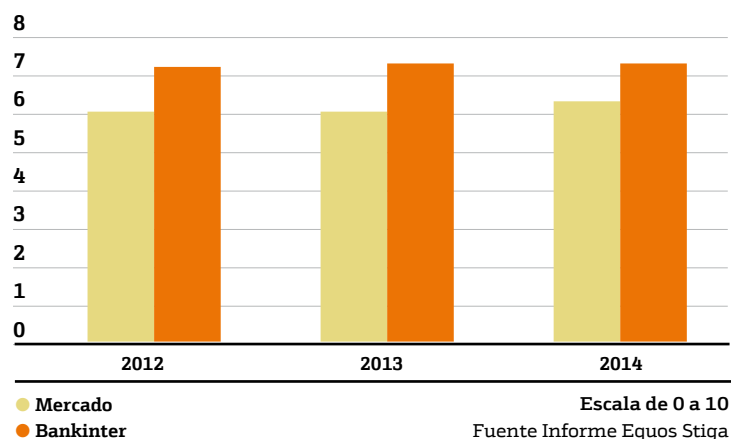
1. Recomendación de clientes: Para el banco también resulta esencial conocer su posición respecto al resto de entidades del sector financiero español. Los estudios de mercado que realiza una empresa independiente muestran que el banco ofrece un nivel de calidad muy superior a la media del mercado que ha ampliado en 2014,

Tanto en los segmentos de personas físicas (gap de 31,7 puntos de NPS respecto al mercado) como en los segmentos de banca de empresas, donde es líder del sector (con un gap de 23,8 puntos de NPS respecto a la media de mercado):

2. Calidad objetiva en la Red Comercial: En el estudio EQUOS RCB que realiza Stiga sobre las Redes Comerciales de Oficinas de las principales entidades financieras españolas mediante la técnica de mystery shopping (pseudocompras), Bankinter mantiene un excelente posicionamiento, con una diferencia de un punto respecto al sector.



Calidad objetiva en redes comerciales bancarias (Escala de 0 a 10)



Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)

Los clientes de Bankinter pueden dirigir todas sus quejas y reclamaciones sobre el banco al Servicio de Atención al Cliente, que tiene como objetivo garantizar la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente. Para mejorar la atención dispensada, este servicio ha incorporado en 2014 nuevos indicadores de gestión sobre los productos y servicios de la entidad y ha optimizado los canales de comunicación (oficina, web, teléfono, sms, correo y fax).

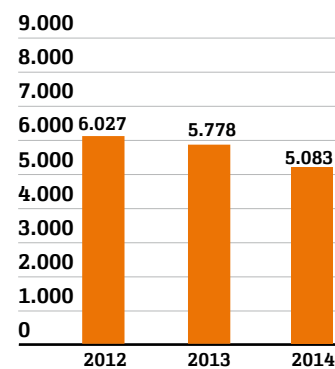
En 2014 las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente han disminuido un 12,03% respecto a 2013, hasta situarse en 5.083, resolviéndose el 47,6% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas. Las reclamaciones de contenido económico fueron 4.121, de las que el 52,8% obtuvo una resolución favorable al cliente.

En relación con el volumen de transacciones de la entidad, las quejas y reclamaciones han disminuido hasta las 2,19 por millón de transacciones.

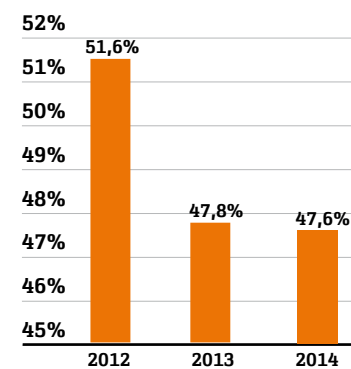
Además del Servicio de Atención al Cliente, también existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco, como es el Defensor Externo del Cliente, ya sea en caso de disconformidad con la resolución del primero o bien porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos.

Adicionalmente, y en caso de disconformidad con las respuestas recibidas, los clientes pueden dirigir sus quejas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Nº de quejas y reclamaciones tramitadas



% resuelto en menos de 48 horas



Eloy Antonio López Hernández
 Avda. de Bruselas , 12
 28108 Alcobendas (Madrid)
 Tel.: 900 802 081
 Fax: 91 623 44 21
 e-mail: ealopez@bankinter.es

Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

- La lucha activa contra ambos delitos es para Bankinter un objetivo estratégico y un compromiso ético.
- Para la detección, hay establecida una política rigurosa de identificación de personas y operativas sospechosas.
- El banco ha auditado y revisado procedimientos de control a 92 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que equivale aproximadamente el 19% del total.
- El 100% de los centros ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática y del sistema de alertas.

Objetivo estratégico y compromiso ético. La lucha activa contra la prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo forma parte de la cultura corporativa de Bankinter y se articula a través de una estrecha colaboración con los distintos órganos administrativos y judiciales competentes.

Por blanqueo de capitales se entiende la participación en cualquier actividad o procedimiento orientado a dar apariencia de legitimidad o legalidad a bienes o activos que proceden de una actividad delictiva. La financiación del terrorismo, por su parte, es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.

A continuación se describen las actuaciones más significativas llevadas a cabo para conseguir minimizar el volumen de operativas no deseadas propias de este tipo de delitos:

- El establecimiento de una política rigurosa de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes en función de su riesgo, así como la definición de las diligencias a aplicar (reforzada, estándar y simplificada), que garantizan la detección de personas y operativas sospechosas.
- Cumplimentación de cuestionarios específicos (Know your Customer) para tener un mayor conocimiento de los clientes, del propósito y ámbito de la relación de negocio.
- La puesta en marcha de los mecanismos necesarios para detectar posibles coincidencias con personas vinculadas a actividades delictivas o bien de personas con responsabilidades públicas y sus allegados.
- Implantación de procedimientos específicos para el establecimiento de las relaciones de corresponsalía bancaria.

“

De cara a 2015, Bankinter seguirá reforzando el modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo e impulsará la supervisión de las unidades en esta materia”.

- Uso de sistemas de identificación de operativa sospechosa o con indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Formación obligatoria en la materia para las nuevas incorporaciones y un plan de formación continua anual para todos los empleados y agentes del banco.
- Informe anual, realizado por un experto externo independiente y por la auditoría interna, que evalúa los procedimientos y controles implantados.
- La entidad cuenta con un manual de procedimientos que recoge las políticas, procedimientos y controles desarrollados para prevenir y detectar este tipo de actuaciones delictivas, siendo de obligado cumplimiento para todos los empleados de Bankinter, así como de su Red de Agentes.

Además, el banco dispone de dos órganos de control destinados a prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo: el Órgano de Control Interno (OCI), que tiene la responsabilidad de establecer las políticas de prevención, su seguimiento y control, y el área de Prevención de Blanqueo de Capitales, encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales.

Durante 2014, el Grupo Bankinter ha consolidado la herramienta informática implantada en 2013, que permite realizar una gestión integrada del modelo de prevención de blanqueo basado en el control del riesgo. A través de ella, se realiza la gestión de los cuestionarios de 'conocimiento del cliente' y de origen de los fondos, la clasificación de su perfil de riesgo, la detección de la operativa sospechosa y la gestión de listas de vigilancia.

Dentro del continuo proceso de mejora, Bankinter ha endurecido las políticas de aceptación de clientes y las medidas de diligencia en aquellos titulares con un nivel de riesgo superior, con la finalidad de adaptar sus sistemas y procedimientos a las mejores prácticas de mercado. Adicionalmente, se ha incrementado la inversión en recursos y sistemas, reforzando los medios humanos para llevar a cabo las medidas de control establecidas.

También se han realizado importantes esfuerzos de actualización de datos con la finalidad de cumplir con el plazo establecido en la disposición transitoria séptima de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, mediante la cual las entidades tienen que disponer de toda la documentación que conforme su diligencia debida antes del 28 de abril de 2015.



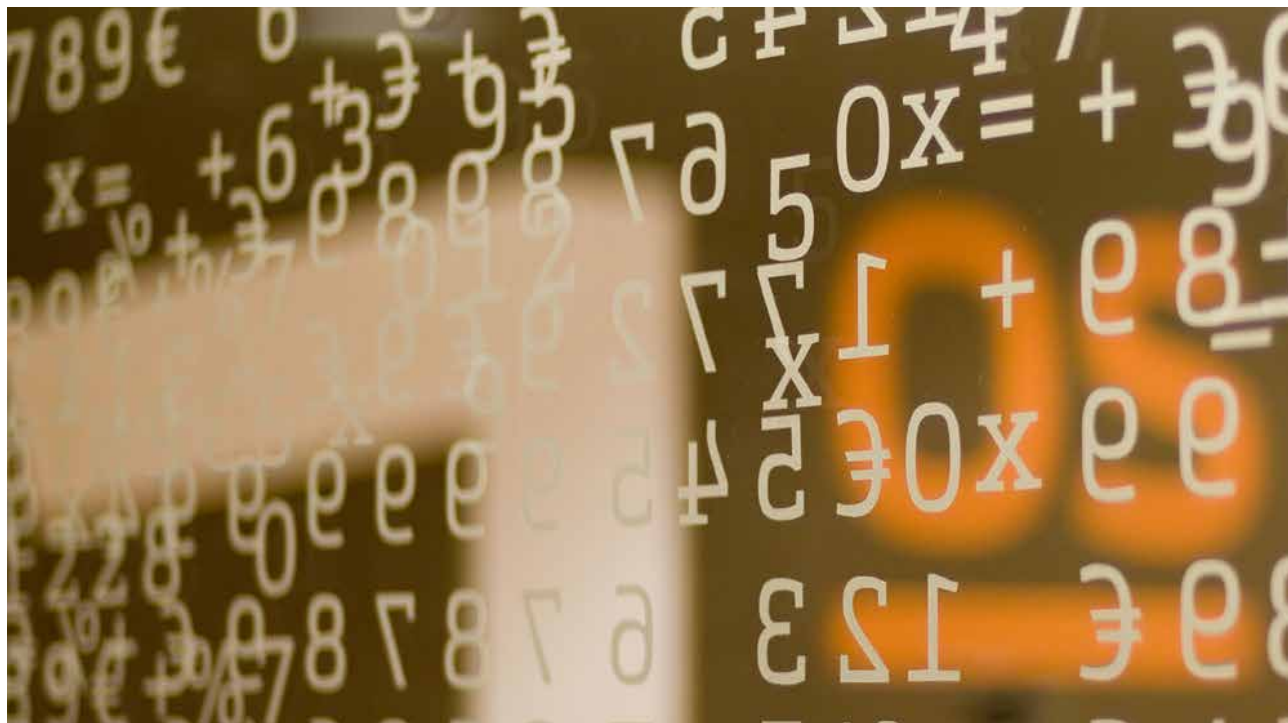
1.304

empleados y agentes han participado en actividades y talleres presenciales y online de formación para la red comercial

La publicación del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, ha supuesto algunas modificaciones que están en proceso de adaptación por parte del entidad. Uno de los cambios más significativos ha sido la identificación formal de cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relación de negocio o intervenir en cualesquiera operación ocasional cuyo importe sea igual o superior a 1.000 euros y los cambios en la identificación del titular real, aspectos ambos que ya han sido implantados por la entidad.

La puesta en marcha de los nuevos sistemas de seguimiento y control de prevención de blanqueo de capitales ha requerido llevar a cabo planes de formación y de comunicación a la plantilla. A lo largo de 2014, Bankinter ha impartido numerosos cursos de formación presencial, como los talleres para la red comercial, con actividades específicas o centralizadas en determinada tipología de clientes. Un total de 1.304 empleados y agentes han participado en una serie de cursos online y programas presenciales para empleados y agentes con clientes de perfil de riesgo alto. Paralelamente, en los foros internos del banco se han publicado asiduamente informes diversos sobre buenas prácticas en la materia, protocolos de actuación, recordatorio y actualización de procedimientos, etc.

La entidad tiene previsto consolidar el proceso de mejora global del marco de prevención de blanqueo de capitales, dentro del modelo de riesgo definido, y adoptar las medidas necesarias para reforzar la implicación de toda la red comercial en la prevención y en la detección de operaciones sospechosas.



Protección de datos

Cientes informados y protegidos. Bankinter ha sido una entidad pionera en el compromiso con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, así como en ofrecer a sus clientes medidas que garanticen en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, que entró en vigor el 19 de abril de 2008 con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, adaptando sus sistemas a la misma.

La política de protección de datos personales del banco se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica. Todos los contratos que firman los clientes con Bankinter incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no sólo se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino que también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Asimismo, se les da la posibilidad, desde el primer momento, de oponerse al tratamiento de sus datos con fines comerciales, mediante la marcación de una casilla que permite manifestar su voluntad.

La cláusula de protección de datos, además, informa a los clientes de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento que les asisten y la forma de ejercerlos, garantizando un poder de control sobre sus datos personales. Se han habilitado para ello canales de comunicación sencillos y

rápidos, ya sea a través de Banca Telefónica, o bien por escrito a la dirección informada al afecto, al margen de la posibilidad de acudir a su oficina.

En lo relativo a la confidencialidad y seguridad de los datos, la política de seguridad de Bankinter garantiza en todo momento que los datos se transmiten por canales adecuados, seguros y fiables, afianzando la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Asimismo, el banco ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que la entidad mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

En materia de formación, existe un curso online de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Al cierre de 2014, el Grupo Bankinter ha recibido cuatro sanciones de la Agencia de Protección de Datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular, imponiendo al Grupo Bankinter multas por importe total de 33.300 euros.

En definitiva, Bankinter sigue cumpliendo cada año con su compromiso de garantizar a todos los clientes la protección, integridad y confidencialidad de sus datos, reforzando e innovando las estrictas medidas internas de protección.

“

La política de seguridad de Bankinter garantiza en todo momento que los datos se transmiten por canales adecuados, seguros y fiables”.

Transparencia en la información

Bankinter asume el compromiso de informar a los mercados, a las autoridades supervisoras, a los inversores, a los accionistas y en general a la comunidad financiera en los términos más amplios y con la mayor transparencia posible. Una Comisión de Auditoría integrada por consejeros externos verifica, con carácter previo, la información financiera y contable que se ofrece públicamente.

El cumplimiento de las normas reguladoras de la actividad bancaria no es sólo una obligación externa que se impone al banco, sino un deber interiorizado en la cultura del mismo.

Desde los miembros del Consejo de Administración, hasta los empleados de más reciente incorporación, todas las personas que trabajan en Bankinter deben conocer y cumplir las normas que por la naturaleza de las funciones que realicen dentro del banco se estime necesario, así como otra serie de normas de conducta de los mercados de valores, de transparencia bancaria, de prevención del blanqueo de capitales, protección de datos y demás normas aplicables al sector.

La transparencia se proyecta de la misma forma sobre el ámbito interno de la empresa, que se caracteriza por tener una cultura corporativa abierta y desjerarquizada. La información financiera, comercial y administrativa más relevante está a disposición de los empleados

del banco, sin perjuicio del cumplimiento de los deberes de confidencialidad. Las bases de datos de Bankinter están abiertas a la plantilla y la comunicación interna está diseñada como un modelo sin límites por razones de jerarquía o de función, con una relación directa y fluida entre directivos y empleados.

Con el objetivo de defender y proteger los intereses de los clientes, el Grupo Bankinter dispone de un reglamento interno dedicado a regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, resultado de la aplicación de diferentes disposiciones legales: la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en su capítulo V; los artículos 7 a 15 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros, cuya vigencia se mantiene transitoriamente por la Disposición Transitoria Quinta de Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.; así como la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, entre otras disposiciones.

Desde la trasposición al derecho español de la normativa de prestación de servicios de inversión en el ámbito europeo hasta la entrada en vigor de la Circular 3/2013, de 12 de junio, de



la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que se les prestan servicios de inversión, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros, Bankinter ha evaluado la adecuación y eficacia de los procedimientos establecidos y de las medidas adoptadas para la mejora continua en la gestión del riesgos regulatorio.

Dicho esquema será de aplicación en todas las normas y directrices futuras que se aprueben en relación a la prestación de servicios de inversión.

Además, a nivel interno, la entidad cuenta con un manual de comercialización de productos y un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que, con carácter previo al lanzamiento de todos los productos o al establecimiento de una práctica comercial, se comprueba que éste ofrezca no sólo las garantías mínimas exigidas desde el punto de vista legal o regulatorio, sino también los estándares de calidad que persigue el banco.

El Comité de Productos es el encargado de coordinar el proceso al que hemos hecho referencia de lanzamiento de nuevos productos e implantación de prácticas comerciales, garantizándose así la puesta en el mercado de unos productos de acuerdo con unos mínimos establecidos por el banco.

En lo que respecta a la publicidad, como entidad financiera, Bankinter somete voluntariamente las campañas de publicidad, en particular todas las que contienen condiciones económicas, a la supervisión de organismos independientes, como Autocontrol. Además, el banco es miembro de Inverco y ha suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión.

Bankinter pone a disposición de sus empleados todos los medios necesarios (técnicos y de formación) para que ofrezcan a los clientes la máxima calidad referida tanto a la prestación del servicio de asesoramiento como a la información sobre las características y riesgo de los productos financieros que se ofrecen a los clientes, buscando siempre la mejor adecuación a sus necesidades, intereses y conocimientos financieros.

Bankinter dispone, asimismo, de un código de ética para asegurar que todos sus empleados cumplen con las más altas normas de conducta en sus actividades diarias. El código está disponible y es recordado a través de los canales de comunicación interna, además de estar disponible en la Web Corporativa, junto con una serie de códigos de conducta que regulan la actividad de los empleados: Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, Política de prevención de Blanqueo de Capitales, Política de Medio Ambiente, Política de Accesibilidad...



resultados

Resumen de resultados

- Bankinter alcanza un nivel de resultados previo a la crisis, con un beneficio neto de 276 millones de euros, un 45,3% más que en 2013.
- La entidad ha duplicado en solo dos años su rentabilidad, hasta alcanzar un ROE del 8,3%, uno de los más elevados del sector financiero español.
- El año 2014 supone un punto de inflexión en el saldo de activos problemáticos al ser el primer ejercicio en el que se registra un descenso neto de los mismos.

El banco más rentable y solvente. El Grupo Bankinter cierra el ejercicio 2014 como una de las entidades más capitalizadas y rentables del sistema financiero español, tal y como acreditaron los test de estrés del BCE, que situaron a Bankinter como el banco cotizado español más solvente y uno de los mejores de Europa, y avalan los resultados cosechados en el conjunto del año.

El Grupo obtiene en 2014 un beneficio neto de 275,9 millones de euros y un beneficio antes de impuestos de 392,8 millones. Se trata de los mejores resultados del banco de los últimos siete ejercicios y tanto por cuantía como por la recurrencia de los mismos vuelven a situarse en niveles pre-crisis.

Antes de realizar la preceptiva comparativa con 2013, hay que decir que, con motivo de la entrada en vigor, y con carácter retroactivo, de la nueva norma internacional contable sobre gravámenes (la CINIIF 21), se ha llevado a cabo un reconocimiento contable anticipado de las aportaciones ordinarias y extraordinarias realizadas al Fondo de Garantía

de Depósitos en 2013 y 2014. Esto conlleva ajustar, a efectos comparativos, las cuentas publicadas el año 2013.

Teniendo en cuenta esa nueva norma, el beneficio neto del banco se incrementa un 45,3% en comparación con el resultado de 2013 ya ajustado, que pasaría a ser de 189,9 millones de euros (frente a los 215,4 millones publicados en su día). En cuanto al BAI de 2014 es un 50,5% superior al de 2013 reajustado, que pasaría a ser de 261,1 millones, frente a los 297,6 millones publicados entonces.

Sin tener en cuenta esa norma, y comparando con los resultados de 2013 publicados en su día, el incremento del beneficio neto y del beneficio antes de impuestos del Grupo Bankinter sería del 28,1% y 32% más, respectivamente.

Independientemente de cuál sea el enfoque comparativo, Bankinter obtiene unos sólidos resultados en 2014, que se sustentan sobre el

“

Son los mejores resultados cosechados por el banco en los últimos siete años, con sólidos crecimientos de todos los márgenes gracias a la mejora del negocio típico bancario con clientes”.

crecimiento de los ingresos del negocio típico con clientes, que se incrementan en un 8,2% en el año, y que han sido capaces de compensar el decreciente protagonismo de los ingresos por operaciones financieras.

Un punto de inflexión en calidad y solvencia. El año 2014 supone igualmente un punto de inflexión en el saldo de activos problemáticos, siendo el primer ejercicio en el que se registra un descenso neto de los mismos. Como consecuencia, el ratio de morosidad del banco se sitúa a diciembre en el 4,72%, frente al 4,98% de hace un año, dato muy inferior a la media sectorial, que se situaba a noviembre en el 12,75%. Paralelamente, sigue disminuyendo la suma de entradas netas en mora y fallidos, con lo que ello supone de menor dotación a provisiones.

La buena calidad de activos del banco, en el nivel más alto del sector, va acompañada de una solvencia reforzada cuya capacidad de resistencia ante escenarios adversos quedó acreditada en las pruebas de estrés europeas. Así, Bankinter alcanza al cierre del ejercicio un ratio de capital CET1 del 11,87%, según los criterios de Basilea III, y que hubiera llegado hasta el 12,06% en caso de no haberse llevado a efecto la aplicación retroactiva del nuevo criterio contable. Por lo que se refiere al ratio de Capital CET1 *fully loaded*, se sitúa a diciembre en el 11,5%, entre los más elevados del sector.

Paralelamente, cabe destacar que Bankinter dispone de una estructura de vencimientos cómoda, equilibrada y sin concentraciones, con 1.200 millones de vencimientos previstos para

2015, y 1.400 millones para 2016. Para afrontarlo, el banco dispone de 6.100 millones de euros en activos líquidos y una capacidad para emitir cédulas hipotecarias por valor de 5.300 millones.

Respecto a la estructura de financiación, el banco logra mejorarla con un ratio de depósitos sobre créditos del 78,3%, frente al 76,5% de hace un año; y un gap de liquidez que se reduce en 1.500 millones de euros respecto al cierre de 2013.

Crecimiento en todos los márgenes. Los positivos resultados presentados por el Grupo Bankinter al cierre de 2014 están contruidos sobre el negocio típico bancario y no sobre los rendimientos de la cartera de renta fija, y se manifiestan en una mejora de todos los márgenes de la cuenta.

El margen de intereses crece de manera sostenida a lo largo del año y también en comparación con anteriores ejercicios. Al 31 de diciembre de 2014, alcanza los 755,4 millones de euros, un 18,8% más que hace un año. Este crecimiento sostenido está fundamentado en la buena evolución del margen de clientes, que mejora en el conjunto del año en 45 puntos básicos, como consecuencia de una sostenida disminución del coste de los recursos.

El margen bruto se sitúa en 1.448,8 millones de euros, un 8,2% más que hace un año, en gran parte como consecuencia de la satisfactoria evolución de los ingresos por comisiones, que crecen en el año un 17% a causa de una mayor actividad del negocio de clientes, sobre todo en actividades como la gestión de activos y el negocio de renta variable. Estos ingresos por comisiones han sido

“

Bankinter finaliza el ejercicio como uno de los bancos más solventes de Europa”.

Ratio de capital

11,5%

con criterios
“Basilea III *Fully loaded*”

capaces de contrarrestar la menor contribución de las operaciones financieras institucionales, cuyos ingresos se reducen un 41,7% sobre el mismo dato a 2013.

En cuanto al margen antes de provisiones, cierra el ejercicio en 729,6 millones de euros, un 10,7% más, después de absorber un incremento de los gastos, producto de las mayores inversiones llevadas a cabo para apoyar el crecimiento del negocio, pero que sin embargo no ha dañado el ratio de eficiencia de la actividad bancaria, que mejora respecto a ejercicios anteriores.

Por lo que se refiere al balance de Bankinter, los activos totales pasan desde los 55.157,7 millones de euros al cierre de 2013 hasta los 57.333 millones de este año, lo que supone un alza del 3,9%.

Con todo ello, Bankinter ha cerrado diciembre de 2014 con un ROE del 8,3%, frente al 5,9% de 2013, y el 4% de 2012.

Los créditos sobre clientes alcanzan al cierre de 2014 los 42.446,7 millones de euros, un 3% más que hace un año. Este buen dato es consecuencia, sobre todo, de la buena evolución que, un año más, ha tenido el negocio de Empresas, cuya cartera crediticia es un 6,7%, superior a la de hace un año, hasta alcanzar un volumen de inversión de 18.900 millones de euros.

En cuanto a los recursos controlados alcanzan a diciembre 55.449,4 millones de euros, lo que significa crecer un 8,7% respecto a la cifra de hace un

año. Pero es sobre todo significativo, una vez más, el incremento de los recursos gestionados fuera de balance, un 40,7% más, y dentro de estos, los fondos de inversión gestionados y comercializados por Bankinter Gestión de Activos, que aumentan un 39%, hasta alcanzar un volumen de 11.000 millones de euros.

Respecto a la calidad de activos del banco, cabe destacar que 2014 marca un cambio de tendencia en la morosidad, siendo la primera vez desde 2007 en que se reduce tanto el saldo moroso como el de activos adjudicados. En ese entorno, Bankinter sigue manteniendo la mejor calidad de activos del sistema. Así, el riesgo crediticio dudoso cierra 2014 en los 2.232,7 millones de euros, un 1,9% menos que en 2013, o lo que es lo mismo el 4,72% del riesgo computable del banco, ratio que está 26 puntos básicos por debajo del de hace un año.

La cartera de activos inmobiliarios adjudicados se reduce después de varios años creciendo en términos anuales. Su valor bruto al cierre de 2014 es de 585,8 millones de euros, un 6,7% inferior a un año atrás. Y con una cobertura del 39,1%. Es, además, una cartera muy reducida en comparación con el resto de entidades y se concentra en un 44% en viviendas.

Asimismo, el banco ha incrementado en un 14,5% el ritmo de venta de estos activos sobre el pasado ejercicio, evidenciando tanto la calidad y buena situación del producto ofertado, como la capacidad de comercialización del banco en este negocio.

ROE

8,3%

frente al 5,9% de 2013,
y el 4% de 2012

Margen de intereses

+18,8%

se sitúa en 755,4
millones de euros

Mejora en todas las líneas de negocio. El ejercicio 2014 ha resultado muy positivo para todas las áreas de actividad con clientes, que se confirman como el motor en la generación de resultados del Grupo. Como elemento de partida es destacable el buen ritmo de captación de nuevos clientes con un incremento del 24% respecto a 2013.

Este crecimiento en el volumen de clientes y en una mayor actividad de los mismos, permite al banco seguir fortaleciendo las diferentes líneas del balance, tanto del lado de los recursos como de la inversión. Por lo que se refiere a los créditos a clientes, Bankinter es una de las pocas entidades que cierra el año con un alza del 3% en el total de la inversión crediticia, crecimiento que se eleva hasta un 6,7% más en la cartera crediticia a empresas.

Respecto a la comercialización de hipotecas, en donde el banco dispone de una oferta altamente competitiva, cabe destacar que durante 2014 la entidad ha multiplicado por tres el volumen de nueva producción hipotecaria registrada en 2013, alcanzando los 1.550 millones de euros. Cabe destacar que Bankinter concedió 7 de cada 100 hipotecas firmadas en España en 2014, muy por encima de su cuota de mercado natural.

Del lado de los recursos, Bankinter ha incrementado los fondos minoristas (cuentas a la vista, depósitos a plazo y pagarés) en un 7,2% durante el año.

En cuanto a los negocios estratégicos, destacan los buenos datos de Banca Privada, en donde Bankinter es ya un actor plenamente consolidado y referente en el sector. El patrimonio de los clientes de este segmento se ha incrementado en 2014 frente a 2013 en un 26%, hasta alcanzar un volumen de 23.100 millones de euros.

A lo largo del ejercicio, ha sido destacable la buena evolución experimentada en otros negocios, como el de renta variable de clientes, con datos como un incremento del 23,4% en el número de órdenes ejecutadas, o de un 17,5% más sobre 2013 en el valor del efectivo depositado. Como consecuencia, las comisiones netas procedentes de este negocio se incrementan un 35,6% respecto a 2013.

También destacan dos negocios cuyo protagonismo va a ir in crescendo en próximos ejercicios, como el de financiación al consumo, que ya empieza a arrojar cifras interesantes, y el relanzamiento del negocio de Banca Personal, con nuevos equipos y productos.



Resultados > Resumen de resultados

Cuenta de resultados	31/12/2014	31/12/2013	Diferencia	
	Importe	Importe	Importe	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.404.321	1.476.230	-71.909	-4,87
Intereses y cargas asimiladas	-648.963	-840.326	191.363	-22,77
Margen de Intereses	755.358	635.904	119.454	18,78
Rendimiento de instrumentos de capital	8.004	8.946	-942	-10,53
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	16.962	15.545	1.417	9,11
Comisiones netas	291.407	249.020	42.387	17,02
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	133.296	228.755	-95.459	-41,73
Otros productos/cargas de explotación	243.797	200.831	42.966	21,39
Margen Bruto	1.448.823	1.339.001	109.822	8,20
Gastos de Personal	-368.739	-356.833	-11.906	3,34
Gastos de Administración/ Amortización	-350.508	-323.013	-27.495	8,51
Resultado de explotación antes de deterioro	729.576	659.154	70.422	10,68
Dotaciones a provisiones	-41.536	-14.259	-27.277	191,30
Pérdidas por deterioro de activos	-237.508	-289.968	52.460	-18,09
Resultado de explotación tras deterioro	450.533	354.927	95.606	26,94
Ganancias/pérdidas en baja de activos	-57.694	-93.822	36.128	-38,51
Resultado antes de impuestos	392.839	261.105	131.734	50,45
Impuesto sobre beneficios	-116.951	-71.204	-45.748	64,25
Resultado consolidado	275.887	189.901	85.987	45,28

Datos 2013 ajustados a efectos comparativos de acuerdo a cambio criterio contable.

Resultados > Resumen de resultados

Cuenta de resultados trimestral	2014				2013
	4T14	3T14	2T14	1T13	4T13
Intereses y rendimientos asimilados	354.235	353.646	352.640	343.799	362.527
Intereses y cargas asimiladas	-143.693	-162.479	-168.079	-174.713	-188.548
Margen de Intereses	210.544	191.167	184.561	169.086	173.979
Rendimiento de instrumentos de capital	1.397	1.599	1.791	3.217	1.002
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	4.600	4.763	3.791	3.808	4.532
Comisiones netas	74.842	72.437	73.317	70.811	71.255
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	22.684	24.872	36.544	49.196	74.045
Otros productos/cargas de explotación	62.049	55.974	60.948	64.826	57.229
Margen Bruto	376.115	350.812	360.952	360.944	382.042
Gastos de Personal	-90.281	-93.243	-90.941	-94.274	-97.193
Gastos de Administración/ Amortización	-88.425	-86.826	-86.971	-88.287	-81.852
Resultado de explotación antes de deterioro	197.409	170.743	183.040	178.384	202.997
Dotaciones a provisiones	-13.390	-6.684	-10.020	-11.441	-6.382
Pérdidas por deterioro de activos	-63.694	-50.799	-54.852	-68.162	-56.470
Resultado de explotación tras deterioro	120.324	113.260	118.168	98.781	140.145
Ganancias/pérdidas en baja de activos	-20.460	-12.305	-11.864	-13.064	-53.667
Resultado antes de impuestos	99.864	100.955	106.303	85.717	86.477
Impuesto sobre beneficios	-29.058	-30.287	-31.891	-25.715	-26.858
Resultado consolidado	70.805	70.668	74.412	60.002	59.619

Datos 2013 publicados.

Resultados > Resumen de resultados

Rendimientos y costes acumulados (%)	31/12/2014		31/12/2013	
	Ponderación	Tipo	Ponderación	Tipo
Depósitos en bancos centrales	0,77	0,10	0,69	0,36
Depósitos en entidades de crédito	6,06	0,18	3,70	0,47
Crédito a la clientela (a)	72,45	2,67	70,70	2,70
Valores representativos de deuda	14,45	3,52	19,37	3,23
Renta variable	0,60	2,36	0,57	2,75
Activos medios remunerados (b)	94,33	2,65	95,03	2,73
Otros activos	5,67		4,97	
ACTIVOS TOTALES MEDIOS	100,00	2,50	100,00	2,59
Depósitos de bancos centrales	5,27	0,17	12,36	0,58
Depósitos de entidades de crédito	12,23	1,82	12,62	1,79
Recursos de clientes (c)	68,91	1,23	63,51	1,74
Depósitos de la clientela	51,12	1,02	45,22	1,64
Débitos representados por valores negociables	17,79	1,84	18,29	1,97
Pasivos subordinados	1,10	4,93	1,24	4,62
Recursos medios con coste (d)	87,51	1,31	89,74	1,63
Otros pasivos	12,49		10,26	
RECURSOS TOTALES MEDIOS	100,00	1,15	100,00	1,46
Margen de clientes (a-c)		1,44		0,97
Margen de intermediación (b-d)		1,34		1,10

Principios básicos de la función de riesgos

- La exposición de Bankinter a los riesgos es moderada como lo demuestran la evolución de la tasa de morosidad, el perfil conservador de la cartera de negociación y la política de neutralización del impacto de los tipos de interés en el balance.

Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

La exposición a los riesgos es moderada, como lo demuestran la evolución comparada de su tasa de morosidad, el reducido tamaño y perfil conservador de su cartera de negociación, la política general de neutralización de impactos de los tipos de interés en el balance y la gestión activa del riesgo de liquidez, operacional y otros riesgos potenciales.

La entidad dispone, además, de una organización y procedimientos de gobierno corporativo rigurosos. El Grupo cuenta con una sólida cultura de riesgos, un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados que constituyen pilares básicos de la gestión de la entidad.

A continuación se resume la evolución de los riesgos en el ejercicio. Los principios, los órganos de gobierno y ejecución y los sistemas de gestión de los riesgos de Bankinter se describen en los documentos 'Informe Anual de Gobierno Corporativo' e 'Información con Relevancia Prudencial'. Los datos financieros complementarios se encuentran en la Memoria Legal del Grupo. Al final de este epígrafe se detalla la localización y los principales apartados de estos documentos en relación con la gestión de riesgos.

“

Bankinter cuenta con una sólida cultura de riesgos y un equipo de gestión altamente cualificado”.



Riesgo de crédito

- Bankinter ha cerrado el ejercicio con un ratio de morosidad del 4,72%, 26 puntos básicos menos que el año anterior, ampliándose la diferencia favorable respecto al sector.

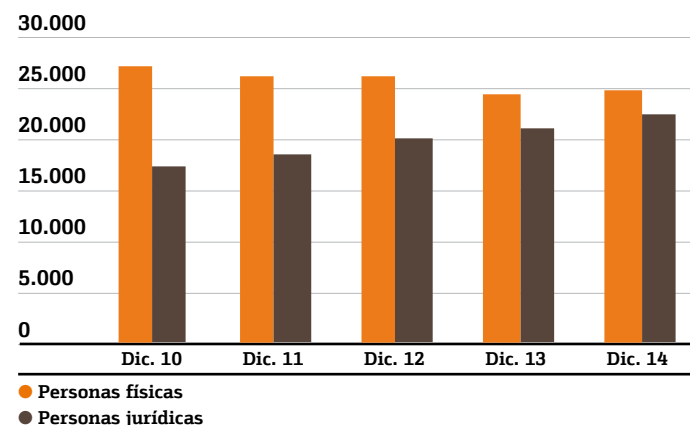
Entorno económico y evolución general

En 2014 se ha ido consolidando en España la recuperación económica iniciada a mediados de 2013. Las previsiones del Banco de España en diciembre de 2014 para el cierre del ejercicio apuntaban a un crecimiento del PIB del 1,4%, apoyado fundamentalmente en una recuperación de la demanda nacional (+2,2%) y reduciéndose la aportación del sector exterior (-0,8%), con un modesto crecimiento del empleo (+0,8%) y en un contexto de reducción de precios (IPC -0,1%).

De acuerdo con la información del Banco de España, las condiciones de financiación del país han seguido mejorando en el ejercicio salvo episodios puntuales de inestabilidad, y esto ha permitido una reducción de los costes de financiación de las empresas y las familias. Las nuevas operaciones crediticias han aumentado, si bien en términos de stock el crédito todavía disminuye: al cierre de noviembre, el saldo de financiación a empresas no financieras todavía decrecía un 4,8% sobre el año anterior, y el de financiación a hogares lo hacía un 3,9%. Prosigue, por tanto, el proceso de desapalancamiento de empresas y familias, si bien éste se ha moderado y la carga financiera de la deuda ha descendido en el ejercicio.

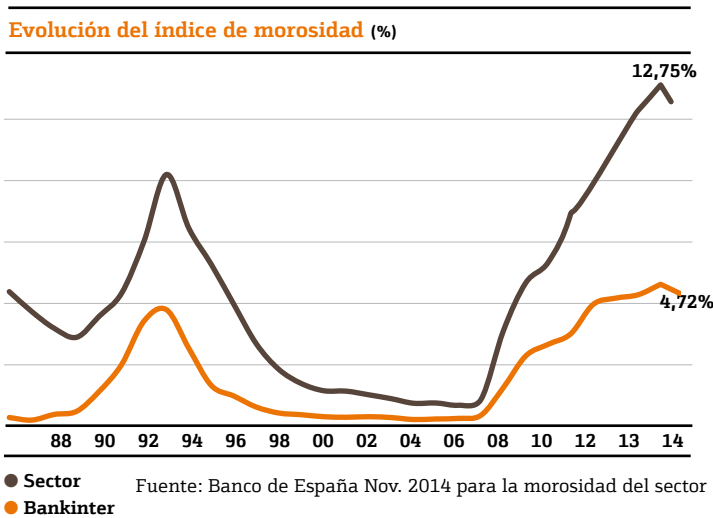
Bankinter ha mostrado, un año más, su solidez financiera en este contexto y ha vuelto a crecer por encima del sector. Así, el riesgo crediticio computable (que incluye la inversión crediticia y el riesgo de firma) ha crecido un 3,7%. En 2014 se ha recuperado el riesgo crediticio con personas físicas, que crece un 1,3% como consecuencia principalmente de la reactivación del crédito hipotecario vivienda, en la que Bankinter está jugando un papel protagonista. El riesgo con personas jurídicas ha crecido un 6,4%, continuando la tendencia de años anteriores. Al cierre del ejercicio, el riesgo computable con personas físicas representaba el 52,5% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 47,5%.

Riesgo de crédito (Millones de euros)

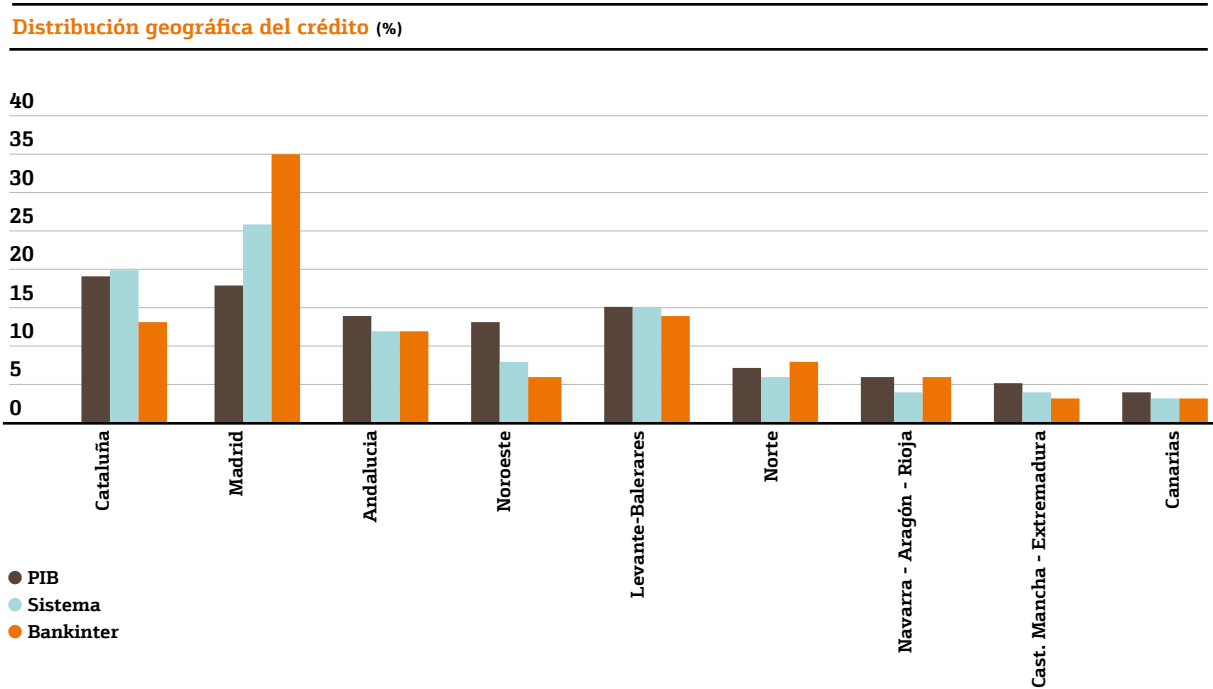


En términos de morosidad, se ha cerrado el ejercicio con un ratio del 4,72%, 26 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 5,2%. La diferencia favorable de morosidad respecto del sector ha seguido aumentando, siendo el índice de morosidad de Bankinter al cierre del ejercicio un 37% de la media del sector (que se sitúa en el 12,75%, según datos del Banco de España a noviembre de 2014). El volumen de activos problemáticos y adjudicados sigue siendo muy inferior al de los principales competidores del Grupo. Al cierre de diciembre de 2014, la cartera de activos adjudicados es de 586 millones de euros, un 1,2% del riesgo crediticio total, habiéndose reducido un 6,7% en el ejercicio.

Riesgo crediticio (miles de euros)	31/12/2014	31/12/2013	Variación	%
Riesgo computable ex titulización	47.321.948	45.653.137	1.668.811	3,66%
Riesgo dudoso	2.232.732	2.275.370	-42.638	-1,87%
Provisiones por riesgo de crédito	953.022	956.626	-3.605	-0,38%
Índice de morosidad (%)	4,72%	4,98%	-0,26	-5,22%
Índice de cobertura de la morosidad (%)	42,68%	42,04%	0,64	1,53%
Activos adjudicados	585.830	627.826	-41.996	-6,69%
Provisión por adjudicados	229.159	258.616	-29.458	-11,39%
Cobertura adjudicados (%)	39,12%	41,19%	-2,08	-5,04%



La entidad realiza un seguimiento periódico de la diversificación de riesgos por sectores, ubicación geográfica, productos, garantías, clientes y contrapartidas y tiene establecidas políticas de máximos de concentración de riesgos permitidos. En el gráfico siguiente se muestra la distribución geográfica del crédito por direcciones regionales.



Personas físicas

En el año 2014 se ha producido una progresiva estabilización del mercado inmobiliario, sobre todo en las zonas urbanas en las cuales Bankinter concentra su actividad. En este sentido, el banco ha iniciado campañas selectivas de financiación hipotecaria de viviendas dentro de los parámetros de alta calidad crediticia que caracterizan a la entidad, lo que ha provocado un crecimiento neto en la financiación a personas físicas. El ratio LTV (*Loan to Value*), que mide la proporción entre el préstamo y el valor de la vivienda, se mantiene en el 59% al cierre del ejercicio, y el 81% de la cartera hipotecaria tiene como garantía una vivienda residencial.

La cartera de personas físicas mantiene su alta calidad crediticia, situándose en 24.454 millones de euros al cierre del ejercicio, con un incremento del 1,4% (excluido crédito promotor) respecto al año anterior.

Banca Corporativa

Bankinter cuenta con una larga experiencia en este segmento, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico de España y tiene una morosidad más reducida. La inversión en este segmento en 2014 se ha estabilizado, cerrando el ejercicio con un importe de 13.889 millones de euros, un 0,3% inferior al año anterior.

Pequeñas y Medianas Empresas

La recuperación económica ha permitido un crecimiento de la inversión en el segmento de empresas pequeñas y medianas, cuyo riesgo asciende al cierre del ejercicio a 8.102 millones de euros, con una variación positiva del 19,9% respecto del año. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Promotores

Bankinter aplica criterios de máxima prudencia en la admisión de operaciones de promoción inmobiliaria, como lo demuestra el bajo índice de morosidad de la entidad y la muy reducida exposición a esta categoría de riesgo, seleccionando para su financiación exclusivamente aquellos proyectos viables de empresas promotoras sólidas, que han demostrado a lo largo de los años de profunda crisis en el sector una buena trayectoria.

El saldo en crédito promotor al cierre del ejercicio es de 875 millones de euros, que supone un 1,8% del riesgo crediticio, porcentaje que sigue estando muy por debajo de la exposición media del sistema bancario español.

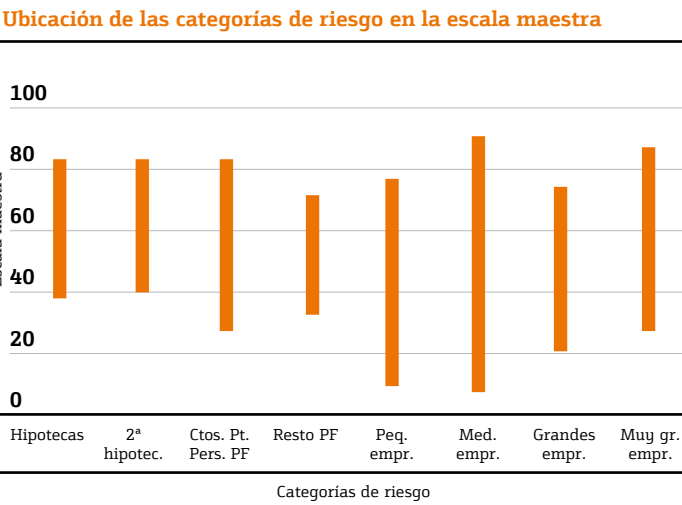
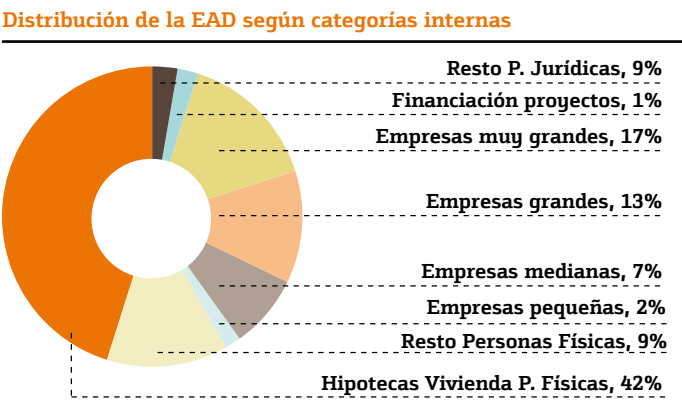


Modelos de cuantificación del riesgo

Bankinter utiliza modelos de calificación interna como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito. Estos modelos permiten evaluar comparativamente la calidad crediticia de las operaciones y proporcionan medidas cuantitativas del riesgo desde la admisión, facilitando la gestión activa del perfil de riesgo de las carteras.

Los modelos de calificación interna o *rating* proporcionan, para cada categoría, una calificación o *rating* interno indicativa del nivel de riesgo que el banco asume con cada cliente u operación. Cada una de las notas está asociada a una determinada probabilidad de incumplimiento (probabilidad de retraso en el pago de la deuda superior a 90 días), de forma que una mayor calificación corresponde a una menor probabilidad de incumplimiento.

Para cada categoría de riesgo, ya sea de personas físicas o de personas jurídicas, el rango de probabilidad de impago asociado al *rating* de cada una de ellas es diferente. Para poder establecer comparaciones entre las distintas categorías se elabora una escala maestra interna que asocia un valor de la escala a cada probabilidad de impago, correspondiendo el 0 a la mayor probabilidad de impago y el 100 a la menor. Por ejemplo, la categoría de 'Hipoteca vivienda' es la que se corresponde con unas probabilidades de impago inferiores y, por tanto, se encuentra en la parte más alta de la escala.



Morosidad y activos adjudicados

El año 2014 se ha caracterizado por una estabilización de las entradas en mora. En el último trimestre las salidas de morosidad han empezado a superar las entradas. El promedio mensual del índice de recuperaciones (salidas / entradas) del ejercicio ha sido superior al 94%. El riesgo dudoso al final del ejercicio se sitúa en 2.233 millones de euros, un 1,9% inferior al cierre del año anterior.

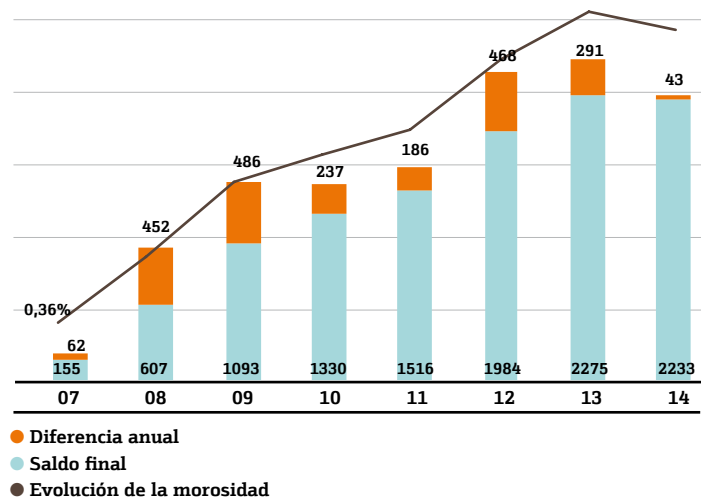
Esta reducción del saldo dudoso, junto con el incremento de la inversión, han permitido reducir el índice de morosidad en un 5,2% en el ejercicio, situándose en el 4,72% al cierre de diciembre. Durante el ejercicio, Bankinter ha continuado mejorando sus procesos de recuperaciones.

La cartera de refinanciaciones y reestructuraciones de riesgo crediticio al cierre de 2014 asciende a 1.644 millones de euros, considerando como refinanciación cualquier modificación en las condiciones de riesgo del crédito. La mayoría de las refinanciaciones cuentan con garantías adicionales.

El flujo de los saldos morosos ha sido como sigue:

Movimiento del riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	31/12/2014	31/12/2013	Importe	%
Saldo al inicio del periodo	2.275	1.984	291	14,68
Entradas netas	60	524	-464	-88,57
Fallidos	102	232	-130	-55,87
Saldo al cierre del periodo	2.233	2.275	-43	-1,87

Evolución morosidad. Saldo y ratio (Millones de euros y %)



Riesgos estructurales y de mercado

- Bankinter tiene una reducida exposición a los tipos de interés y ha cubierto sin problemas sus necesidades de liquidez.

Desde el punto de vista de estos riesgos, el año 2014 se puede dividir en dos partes, con una segunda mitad del año protagonizada por la fuerte caída de los precios del petróleo, la aceleración de la depreciación del euro y el aumento de la volatilidad en los mercados de renta variable. Otros movimientos que se han producido a lo largo del año han sido la reducción de las rentabilidades de las curvas de los países periféricos de la eurozona, con la excepción de Grecia, cuyas rentabilidades han aumentado sustancialmente en la última parte del año debido a la inestabilidad política.

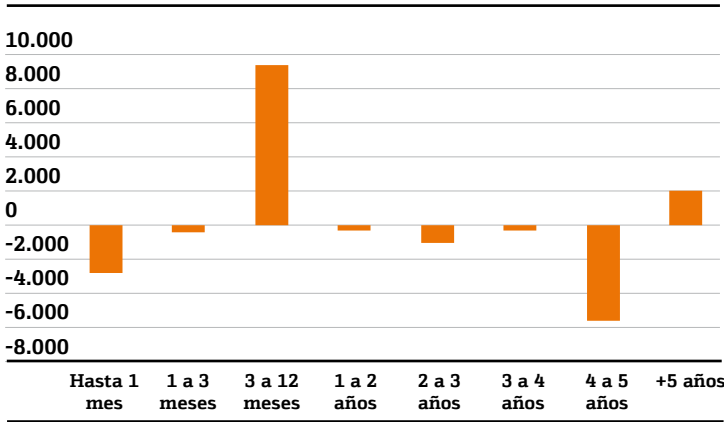
Riesgo estructural de tipo de interés

Bankinter mantiene una exposición reducida al riesgo de tipos de interés, neutralizando los efectos de la evolución del balance en la dimensión de este riesgo. La situación del plano de riesgo de interés del Grupo Bankinter al cierre de 2014 se muestra en el gráfico.

Por otro lado, se realizan análisis dinámicos de simulación que permiten estimar la sensibilidad del margen financiero ante distintos escenarios de movimientos de tipos de interés. Igualmente, y con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad que los movimientos de los tipos de interés tendrían en el valor económico de la entidad.

La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de +/- 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es +/- 3,6% para un horizonte de 12 meses.

La sensibilidad del valor económico ante movimientos paralelos de 200 puntos básicos se situaba al cierre de 2014 en un 2% de sus Recursos Propios.



Datos en millones de euros
(*) las cifras de gap de interés incluyen el Banking Book del grupo bancario

Riesgo de liquidez

La amplia disponibilidad de liquidez a través del Banco Central Europeo y la estabilidad de los depósitos de la clientela hacen que este no sea actualmente un apartado crítico en los mercados financieros.

En Bankinter, las necesidades de liquidez se han cubierto mediante la utilización de las líneas de liquidez habilitadas por el BCE y las apelaciones a los mercados internacionales de deuda a medio y largo plazo. Durante el ejercicio 2014, se han emitido 400 millones de euros en cédulas hipotecarias bajo el programa de financiación del BEI y 500 millones en emisión de deuda senior. El saldo de pagarés colocado en el mercado tradicionalmente considerado mayorista (contrapartidas en los mercados financieros) era de 380 millones a 31 de diciembre. Si se incluyen grandes empresas en la consideración de mayorista, la cifra de pagarés y repos de pagarés sería de 770 millones de euros a nivel consolidado.

Por otra parte, cabe destacar la reducción del gap de liquidez en más de 1.500 millones de euros y la positiva evolución del ratio 'loans to deposits', que se sitúa en el 78,3%.

Riesgo de mercado

En Bankinter, dada la inestabilidad vivida los últimos años, se han mantenido los límites del año anterior en términos de VaR. En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR al cierre de 2014 de las posiciones de *Trading*:

VaR 2014 <i>Trading</i> (Millones de euros)	Último
VaR Tipo de Interés	0,54
VaR Renta Variable	0,10
VaR Tipo de Cambio	0,02
VaR Tipo de Volatilidad	0,03
VaR de Crédito	0,00
Total VaR	0,58

Por otro lado, se realiza mensualmente un seguimiento del VaR de las posiciones en cartera de la filial, Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de 'simulación histórica'. El VaR de la cartera de Línea Directa Aseguradora, bajo las mismas hipótesis, al cierre de diciembre de 2014 era de 2,04 millones de euros. Y se realiza un seguimiento al posible riesgo que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo, aplicando la misma metodología que a la casa matriz, VaR por simulación histórica. En 2014 se ha estimado un VaR de 0,04 millones de euros.



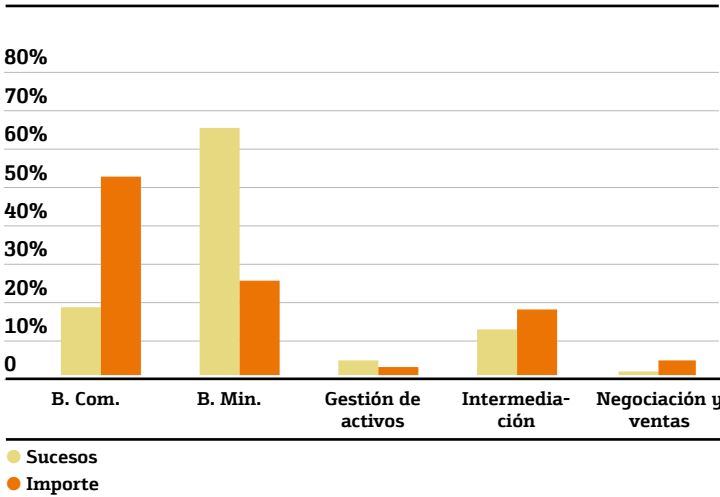
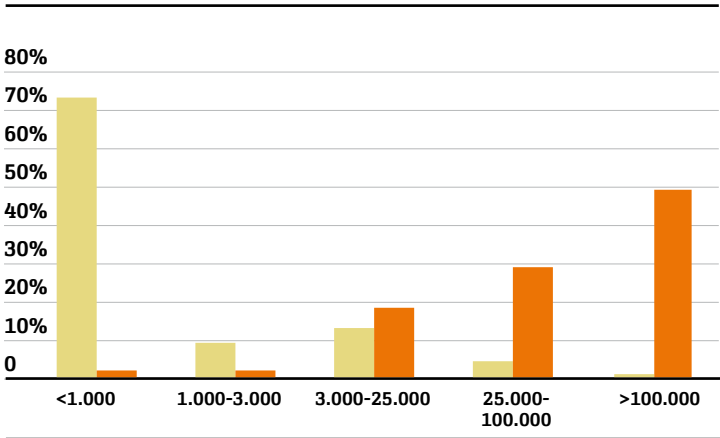
Riesgo operacional

- Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo de Operacional, Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

El modelo de gestión del riesgo operacional que sigue Bankinter es el denominado 'método estándar' según la normativa de solvencia vigente. Por otra parte, con la participación en el Consorcio Español de Riesgo de Operacional (foro privado de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

Las pérdidas operativas se concentran mayoritariamente en la red de distribución de oficinas (con el 83%), a pesar de que el mayor volumen de operaciones se realiza a través de canales a distancia. Se pone así de manifiesto la relevancia del factor humano como desencadenante de errores operacionales y la fortaleza de los automatismos y procedimientos de contratación de las redes a distancia de Bankinter (Internet, Banca Telefónica, contratación móvil).

En lo relativo a los eventos de pérdidas, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los siguientes gráficos:



Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define como el riesgo asociado a los cambios de percepción por parte de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, etc.) como consecuencia del engaño, defraudación de expectativas, falta de transparencia o incumplimiento de la promesa de marca. El riesgo reputacional puede surgir de las operaciones de la propia compañía, de eventos externos o de las relaciones con terceros.

Por eso se hace tan necesaria la medición de los riesgos, así como la posterior monitorización y elaboración de un cuadro de mando para la gestión de los mismos.

El mapa de riesgos reputacionales es clave para identificar los riesgos y para establecer grados de priorización de los mismos. Los principales riesgos y eventuales mejoras al sistema de gestión se integran en el mapa de riesgos corporativos. El mapa de riesgos corporativos se elabora por la Función de Riesgos, bajo la supervisión del Director de Riesgos y se presenta anualmente a la Comisión Delegada de Riesgos del Consejo de Administración.

Uno de los aspectos importantes para prever riesgos reputacionales es entender las tendencias

del mercado y del entorno, así como lo que se dice de la entidad en los medios de comunicación y en las redes sociales. Con este fin, Bankinter dispone de un sistema de medición que analiza toda esta información y valora su impacto reputacional.

El banco cuenta, asimismo, con un sistema de diagnóstico y medición periódico de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad. Este sistema, basado en la metodología RepTrak®, permite identificar las palancas clave de la reputación e influir de forma activa sobre lo que más preocupa.

A través del Comité de Productos de la entidad, se identifican y evalúan los posibles riesgos reputacionales con carácter previo a la comercialización de un nuevo producto o servicio.

Por último, cabe señalar que el área de Reputación Corporativa del banco tutela el plan de gestión de crisis con el fin de establecer los canales de comunicación y los protocolos de actuación ante cualquier emergencia o crisis, en aras de proteger la reputación de la entidad y de preservar la continuidad del negocio.



En los siguientes documentos y apartados, puede consultarse información complementaria sobre los riesgos del Grupo:

Memoria Legal

Contenido

- Inversiones crediticias
- Activos no corrientes en venta
- Riesgos y compromisos contingentes
- Políticas y gestión de riesgos
- Información requerida por la Ley 2/1981 de Regulación del Mercado Hipotecario
- Exposición al sector de construcción y promoción
- Información adicional sobre riesgos: operaciones de refinanciación y reestructuración. Concentración sectorial de riesgos

Informe Anual de Gobierno Corporativo

Contenido

- Alcance del sistema de gestión de riesgos de la entidad
- Órganos responsables de la elaboración y ejecución del sistema de gestión de riesgos
- Principales riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos del negocio
- Niveles de tolerancia al riesgo
- Riesgos que se han materializado durante el ejercicio
- Planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad

Información con Relevancia Prudencial

Contenido

- Estrategias, objetivos y políticas de gestión del riesgo
- Gobierno corporativo de la función de riesgos
- Estructura y organización de la función de gestión del riesgo
- Marco de Apetito al Riesgo
- Procesos, métodos, sistemas de medición e información de los riesgos
- Políticas de cobertura y reducción del riesgo

Recursos propios

- Bankinter se ha adaptado con agilidad a las exigencias de los reguladores sin recurrir a las ayudas estatales, lo que le ha situado entre las entidades mejor capitalizadas del sector.
- Los recursos propios computables del Grupo, al cierre del ejercicio 2014, ascendieron a 3.360 millones de euros; y su ratio de solvencia, al 13,1%.

Reforzar la solvencia y crear valor para el accionista. El Grupo Bankinter mantiene como uno de sus objetivos estratégicos el refuerzo continuo de la solvencia como base para el crecimiento sostenido y la creación de valor a largo plazo para los accionistas. Sus políticas de gestión, su modelo de negocio y su prudente perfil de riesgo le han permitido operar con unos niveles de capital por encima de los requeridos por los supervisores.

Desde el inicio de la crisis financiera, tanto los reguladores como los mercados han aumentado significativamente las exigencias de capital. Bankinter se ha adaptado con agilidad a la nueva situación, elevando cada año sus ratios y la calidad de su capital de manera sostenida, sin tener que recurrir a ayudas estatales, lo que le ha permitido situarse entre las entidades mejor capitalizadas del sector. Prueba de ello es el resultado que Bankinter ha obtenido en los test de estrés de la banca europea que se llevaron a cabo por el Banco Central Europeo (BCE) y la Autoridad Bancaria Europea (EBA) a lo largo de 2014. Bankinter superó el escenario más adverso de los establecidos con el doble del capital mínimo requerido y se situó como el banco español

cotizado que mejores resultados obtuvo en estas pruebas de esfuerzo.

El 1 de enero de 2014 entró en vigor la nueva regulación de solvencia, conocida como Basilea III, que en Europa ha sido traspuesta a través del Reglamento UE 575/2013, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y la Directiva Europea 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, sobre el acceso a la actividad de las entidades de crédito y su supervisión prudencial. Esta nueva regulación eleva los niveles mínimos de capital con los que deben de operar las entidades, establece una definición mucho más estricta de los instrumentos que se consideran capital e introduce ciertas modificaciones en la estimación de los activos ponderados por riesgo.

De acuerdo con esta nueva normativa de solvencia, los recursos propios computables del Grupo al cierre del ejercicio 2014 ascendieron a 3.360 millones de euros, y su ratio de solvencia al 13,1%. El capital de mayor calidad (Capital de Nivel 1 Ordinario o Common Equity Tier 1 – CET1) se situó al cierre del ejercicio en 3.050 millones de euros, un 6,5% por encima del nivel

“

Bankinter es la entidad española cotizada que mejores resultados ha obtenido en las pruebas de esfuerzo de la banca europea”.

“

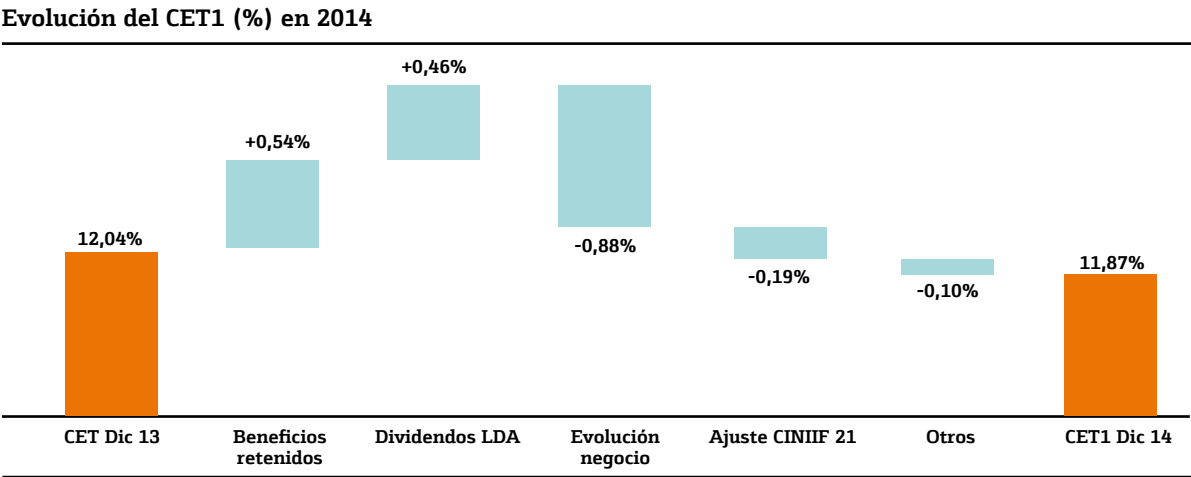
El ratio CET1 ascendía al 11,9 a cierre de 2014”.

del ejercicio anterior. El ratio CET1 ascendía al 11,9% al 31 de diciembre de 2014, muy por encima de los mínimos regulatorios. El Capital de Nivel 1 o TIER1 también se incrementó un 6,5% en el ejercicio, hasta los 3.050 millones de euros (ratio TIER1 11,9%); y el Capital de Nivel 2 o TIER 2 se incrementó un 1,89% hasta los 309 millones (ratio TIER2 1,2%).

	31-12-2014	31-12-2013	Miles €	%
Capital	269.660	268.675	985	0,37%
Reservas	3.137.032	3.031.696	105.335	3,47%
Deducciones CET 1	-120.214	-302.730	182.515	-60,29%
Acciones preferentes	46.669	61.284	-14.615	-23,85%
Deducciones AT1	-282.947	-194.431	-88.515	45,53%
CET 1	3.050.199	2.864.494	185.705	6,48%
CET 1	11,87%	12,04%	-0,17%	-1,41%
TIER 1	3.050.199	2.864.494	185.705	6,48%
TIER 1 (%)	11,87%	12,04%	-0,17%	-1,41%
Instrumentos Tier 2	421.747	455.693	-33.946	-7,45%
Deducciones Tier 2	-112.427	-152.096	39.670	-26,08%
Tier 2	309.320	303.597	5.723	1,89%
Tier 2 (%)	1,20%	1,28%	-0,07%	-5,67%
Total recursos propios computables	3.359.519	3.168.091	191.428	6,04%
Ratio de solvencia	13,07%	13,31%	-0,24%	-1,82%
Activos totales ponderados por riesgo	25.703.876	23.798.935	1.904.941	8,00%
de los que riesgo de crédito	22.156.903	20.689.395	1.467.507	7,09%
de los que riesgo de mercado	381.580	279.885	101.694	36,33%
de los que riesgo operacional	1.773.375	1.583.250	190.125	12,01%

Las principales variaciones en los ratios CET1 de Bankinter a lo largo del ejercicio provienen de:

- La generación orgánica de resultados, que mejora respecto al ejercicio anterior.
- El impacto en las reservas que ha tenido la aplicación del criterio contable CINIIF21 sobre gravámenes.
- La distribución de un dividendo extraordinario de LDA que ha supuesto un traspaso de reservas excedentarias de la filial a su banco matriz, mejorando el tratamiento a efectos de solvencia consolidada de la participación en la aseguradora.
- Crecimiento de los activos ponderados por riesgo de crédito y contraparte, consecuencia del crecimiento del negocio y la mayor exposición a empresas. Los activos ponderados por riesgo de mercado y operacional también crecen debido a una mayor actividad.



Rating

- Bankinter recupera la categoría de 'grado de inversión', perdida a comienzos de la crisis económica.
- De este modo, se convierte en el único banco español que entra a formar parte de la selecta lista de 'Rising Stars' de Standard & Poor's.

Prestigio internacional. Durante 2014, Bankinter ha ganado credibilidad y reconocimiento internacional por parte de los inversores, como así lo ha reflejado tanto la cotización de la acción como la mejora de los *ratings* otorgados por las principales agencias de calificación de crédito, que sitúan ya a la entidad en 'grado de inversión'.

El banco mantiene una relación permanente y fluida con las agencias de *rating* y todos los años se realiza al menos una revisión detallada de la evolución del banco con cada una de ellas. En 2014, las dos agencias más importantes, Standard & Poor's y Moodys, revisaron al alza sus *ratings* sobre Bankinter devolviéndolos a la categoría de grado de inversión ('*investment grade*') que perdió -como el resto del sector- al comienzo de la crisis económica.

Esto ha permitido que Bankinter sea una de las 31 compañías en el mundo, solo dos españolas y entre las únicas cinco del sector financiero mundial, que entra a formar parte de la selecta lista de 'Rising Stars' o compañías que han vuelto a adquirir el grado de inversión en su *rating* con Standard & Poor's.

Agencia	Fecha	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
DBRS	15/11/2012	A (low)	R-1(low)	Negativa
Moodys	29/05/2014	Baa3	P-3	Negativa
Standard & Poor's	27/11/2014	BBB-	A3	Estable



La acción

- Bankinter, con una revalorización del 34,4%, se convierte, por segundo año consecutivo, en el banco español que más ha subido en bolsa durante 2014.
- Además es la única entidad financiera que ha pagado todos sus dividendos en 2014 en efectivo y de forma trimestral.

Capital social. El capital social de Bankinter S.A. estaba representado, al 31 de diciembre de 2014, por 898.866.154 acciones de 0,30 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones están representadas en anotaciones en cuenta, admitidas a cotización oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y se contratan en el mercado continuo.

La estructura del capital social de Bankinter está representada por 65.735 accionistas. Esta estructura tiene las siguientes características:

- Los accionistas residentes son titulares del 58,65% del capital social.
- Los accionistas no residentes poseen el 41,35% del capital social.
- La autocartera al final del ejercicio era de 114.117 acciones.
- Los accionistas titulares registrados con más del 5% del capital social al cierre de 2014 se detallan en el cuadro siguiente.

Accionistas con una participación significativa (2014)	Total Acciones	%
Cartival, S.A.	204.706.145	22,77
Corporación Masaveu, S.A.*	44.918.251	4,99

*Este porcentaje de capital social de Bankinter titularidad de Corporación Masaveu forma parte de la participación indirecta que el consejero de Bankinter, D. Fernando Masaveu posee sobre el capital social de la entidad. D. Fernando Masaveu posee un 5,29% del capital social de Bankinter, de forma directa e indirecta.

Estructura de accionistas por número de acciones (2014)	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
De 1 a 100 acciones	21.256	32,34	276.986	0,03
De 101 a 1.000 acciones	18.967	28,85	9.334.329	1,04
De 1.001 a 10.000 acciones	20.972	31,90	70.617.985	7,86
De 10.001 a 100.000 acciones	4.204	6,40	101.244.863	11,26
Más de 100.000 acciones	336	0,51	717.391.991	79,81
Total	65.735		898.866.154	

Resumen por tipo de accionistas	Nº de accionistas	%	Nº Acciones	%
Residentes	64.922	98,76	527.203.011	58,65
No residentes	813	1,24	371.663.143	41,35
Total	65.735		898.866.154	

Los datos más significativos de la acción Bankinter durante el año 2014 se describen en el siguiente cuadro:

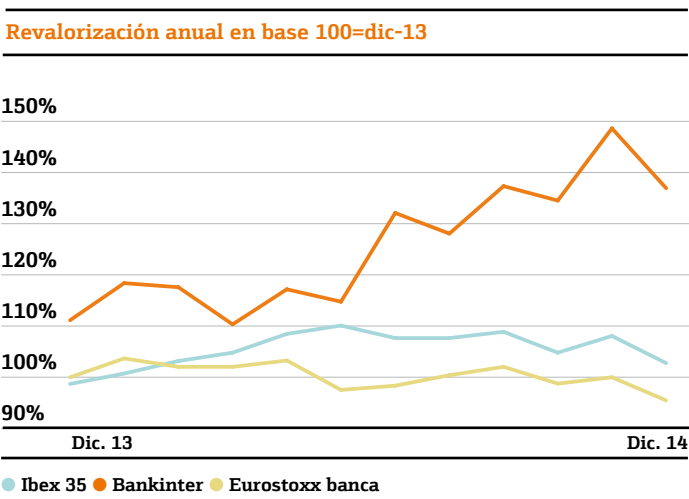
Creación de valor para el accionista	
Datos por acción del período (€)	
Beneficio por acción	0,31
Dividendo por acción	0,08
Valor teórico contable por acción	4,05
Cotización al inicio del año	4,99
Cotización mínima	5,87
Cotización máxima	7,44
Cotización última	6,70
Revalorización ultimo trimestre (%)	-0,22
Revalorización últimos 12 meses (%)	34,37
Ratios bursátiles	
Precio/Valor teórico contable (veces)	1,65
PER (precio/beneficio, veces)	21,82
Rentabilidad por dividendo(12 meses) (%)	1,50
Número de accionistas	65.735
Número de acciones	898.866.154
Número de acciones de no residentes	371.663.143
Contratación media diaria (número de acciones)	8.143.582
Contratación media diaria (miles de €)	54.869
Capitalización bursátil (miles de €)	6.023.302

Evolución de la acción Bankinter. La evolución comparativa de la acción Bankinter durante el año ha sido muy favorable en comparación con los índices más relevantes como son el Ibex-35 de la Bolsa Española ó el índice Eurostoxx Banca, que agrupa a todos los bancos europeos cotizados.

Un valor seguro. Con una revalorización del 34,4%, Bankinter se ha convertido en 2014 en el banco que más ha subido en la bolsa española y en uno de los mejores valores del Ibex 35.

En el gráfico puede observarse el alza del 34,4% experimentada por Bankinter en comparación con el avance del 3,7% registrado por el Ibex 35 y la caída del 2,8% del Euro Stoxx Banca SX7P.

Este buen comportamiento bursátil, que le ha llevado a estar cerca de máximos históricos de cotización, unido a la rentabilidad del dividendo distribuido hasta la fecha de publicación de este informe, ha supuesto una ganancia anual para el accionista del 36,4%.



Política de dividendos. Bankinter ha sido el único banco que ha pagado todos sus dividendos en efectivo y, además, de forma trimestral, gracias al sólido crecimiento del negocio y a su buena situación en términos de solvencia, que le ha permitido no verse afectado por las restricciones marcadas por los organismos supervisores en la preservación del capital.

En este sentido, la situación de solvencia del sistema bancario español ha llevado al Banco de España y al Banco Central Europeo (BCE) a introducir determinadas reglas de actuación en las políticas de reforzamiento de solvencia por parte de las entidades. Entre los criterios restrictivos, las entidades se encontraron con que no podían satisfacer dividendos en efectivo con cargo a los resultados de 2014 que superaran el 25% del beneficio consolidado atribuido.

Sin embargo, este límite podía ser superado en casos excepcionales siempre que la entidad acreditara unas perspectivas de márgenes particularmente favorables y un nivel de ratio de capital de nivel 1 ordinario (CET1) superior al 11,5% a fecha de 31 de diciembre de 2013. Es decir, 3,5 puntos porcentuales por encima del nivel de CET1 establecido como referencia para la evaluación global del sistema bancario europeo que ha llevado a cabo el BCE en 2014.

Bankinter se ha convertido en esa excepción. Gracias a los excelentes ratios de solvencia, ha sido el único banco que ha pagado por encima de dicha limitación, hasta llegar a repartir ya entre sus accionistas, aproximadamente, el 34% del

beneficio obtenido hasta septiembre de 2014, quedando aún pendiente, a la fecha de este informe, el cuarto y último dividendo a pagar contra los resultados completos del año, que se aprobará en la Junta General de 2015.

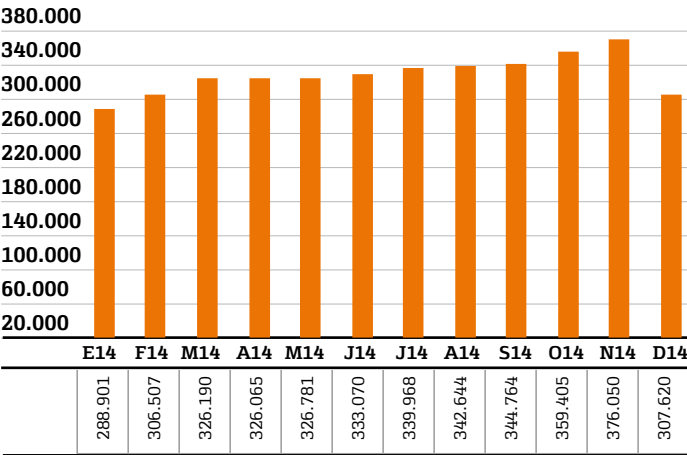
La distribución de dividendos del ejercicio 2014 en la fecha de publicación de este informe es la siguiente:

Fecha de abono	Dividendo por acción (euros)	Nº de acciones	Autocartera	Acciones con derecho	Importe (euros)	Resultados del ejercicio
03/05/2014	0,0221117	895.583.800	102.541	895.481.259	19.800.613	2014
02/08/2014	0,0273269	898.866.154	261.598	898.604.556	24.556.077	2014
01/11/2014	0,0273254	898.866.154	212.173	898.653.981	24.556.079	2014
Total	0,076764				68.912.769	

ADR's (American Depositary Receipts). Los ADR's son un producto que permite a los residentes en los Estados Unidos de América invertir en compañías extranjeras en su propia divisa, dólares USA, y con pago de dividendo también en dólares USA, siendo así la manera más conveniente para ellos.

El programa de ADR's de Bankinter es un programa Level 2 administrado por Bank of New York- Mellon y al cierre de diciembre de 2014 tenía en circulación 307.620 ADR's, frente a los 140.494 que había al finalizar 2013, con un incremento del 119%.

Evolución del número de ADR's Bankinter



Oficina del accionista

Transparencia. La vinculación con los accionistas está basada en el proyecto 'Usted primero', dos palabras con las que Bankinter quiere demostrar que cada uno de sus accionistas ocupa el primer lugar de sus prioridades.

Con el ánimo de mantenerles informados en todo momento, el banco comunica puntualmente a sus accionistas -a través de canales, como el correo postal, los SMS y el correo electrónico- todas las noticias de interés sobre la sociedad.

A través de un sistema de alertas, Bankinter se pone en contacto con el accionista para que sea el primero en conocer el pago de un dividendo y la cuantía del mismo, los resultados trimestrales, así como los hechos relevantes que se publican en la CNMV (ampliaciones de capital, variaciones en el Consejo...)

Buzón para el accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas y presta su apoyo desde los servicios centrales de Madrid. Su función principal es ser un canal de comunicación fluida al servicio de los pequeños accionistas, actuales o potenciales, de modo que éstos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando

afianzar su confianza en base a una interlocución directa y personalizada.

Las peticiones de información de los accionistas suelen centrarse en temas como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, envío de copias de la Memoria Corporativa, aclaraciones con respecto a la Junta General de Accionistas, etc. Para atender estas demandas, desde 2009, Bankinter viene emitiendo, periódicamente, comunicaciones dirigidas y de interés para sus accionistas.

La Junta General de Accionistas es el pilar fundamental de participación de los accionistas en la toma de decisiones de la entidad. La Oficina del Accionista es responsable de gestionar los procesos de convocatoria, información, registro y control de votaciones, delegaciones, así como de asistentes.

Otras funciones desempeñadas por la Oficina del Accionista incluyen el suministro de información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como las tareas de control en lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores, a los que están sometidos determinados empleados de la entidad en relación a la acción Bankinter.

“

Para el banco, el accionista ocupa el primer lugar entre sus prioridades”

“

El banco ofrece la posibilidad de inscribirse a través de su web en un sistema de alertas que permite a los accionistas estar puntualmente informados”

Oficina del Accionista

Alfonso Martínez Vaquero

Avda. de Bruselas, 12

28108 Alcobendas (Madrid)

Tel. : 913398330 - 913397500

Fax : 913397445

E-mail : ofiaccionista@bankinter.es

Relación con inversores

- Bankinter cierra 2014 con un total de 65.735 accionistas, de los que el 41,35% son inversores no residentes y, en su gran mayoría, institucionales.

Bankinter mantiene una relación fluida con la comunidad inversora (accionistas, analistas financieros y agencias de *rating*) a la que informa de manera transparente sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo.

El objetivo principal de este departamento es facilitar a la comunidad inversora nacional e internacional información puntual sobre la evolución del negocio, los resultados económicos trimestrales, y en general, la estrategia de Grupo Bankinter.

Este equipo, integrado dentro del área de Dirección Financiera para aprovechar las sinergias, también se encarga de las relaciones con las agencias de *rating* y, entre otras funciones, tiene la de organizar las reuniones anuales de revisión de las calificaciones, así como la responsabilidad sobre el flujo de información financiera periódica.

Sostenibilidad y Gobierno Corporativo. Cada vez existe un mayor número de inversores que valoran de una forma positiva no sólo la evolución financiera de una compañía, sino otra serie de factores de responsabilidad corporativa, como son el buen gobierno de la empresa o los aspectos sociales y medioambientales; factores todos ellos que, a largo plazo, influyen en la mejor evolución financiera de las compañías y contribuyen a la creación de valor.

En ese sentido, existe una estrecha relación con las agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad. El área de Relación con Inversores, en colaboración con el departamento de Responsabilidad Corporativa, se encarga de transmitir a todas ellas la estrategia del banco en materia de Buen Gobierno, Reputación Corporativa y, en general, el compromiso con los distintos grupos de interés con los que la entidad se relaciona.

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera

David López Finistrosa

Pº Castellana, 29

28046 Madrid

Tel.: 91 339 75 00

E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

A close-up photograph of a hand holding a blue pencil, writing the word 'Emprender' in cursive on a lined notebook. The notebook is resting on a wooden surface. The word 'Emprender' is written on a single line, and the pencil is positioned at the end of the word, ready to finish the stroke.

Emprender

innovación

Centro de innovación

- Para Bankinter la innovación no es sólo tener ideas sino traducir éstas en nuevas vías de negocio y anticiparse a los grandes cambios del mercado y la sociedad.
- En los últimos años, grandes empresas tecnológicas, startups con servicios novedosos como el crowdfunding, monederos móviles o envío de dinero, se han convertido en competidores de la banca tradicional.

En nuestro ADN. Desde su origen, el Centro de Innovación tiene la firme vocación de ser un modelo rompedor de contribución y compromiso con la sociedad. Para ello, trabaja en la búsqueda de redes de conocimiento que, anticipando nuevas tendencias, permitan promover la innovación de forma tangible, midiendo sus resultados con rigor. Bankinter entiende la innovación como la capacidad para generar valor de una manera diferente y considera que la clave de la innovación no es tener ideas sino que esas ideas se traduzcan en nuevas vías de negocio que lleven a transformar los modelos establecidos.

El Centro de Innovación de Bankinter analiza los modelos de negocio existentes, buscando dotarles de nuevos enfoques que sirvan para anticipar y aprovechar los grandes cambios que, inevitablemente, va a sufrir el sector financiero y la sociedad en general en los próximos años.

Actualmente el modelo económico de la banca tradicional ha visto cómo, poco a poco, grandes jugadores tecnológicos como Apple o Google se han convertido en su competencia. Pero éstos no son los

únicos nuevos jugadores. Las web de crowdfunding, las apps que permiten pagos con móviles, o la actividad de compartir dinero entre usuarios, están compitiendo también con los bancos, ocupando áreas de la banca tradicional. Entre todas ellas, las que más están cambiando las reglas del juego de la banca son las que afectan a la relación con los clientes. Para dar respuesta a todos estos nuevos retos Bankinter cuenta con su Centro de Innovación.

La estrategia de Innovación de Bankinter busca detectar nuevos modelos y oportunidades de negocio aptos para el banco con cierta independencia de la entidad. Para ello:

- Desarrolla nuevos productos para los actuales clientes del banco o para potenciales clientes.
- Busca nuevos clientes a los que puedan llegar los productos actuales, a veces desarrollando canales de relación alternativos.

El objetivo es que todo nuevo negocio sea lucrativo y sostenible en el tiempo, pero desde una estructura más ágil capaz de dar respuesta lo más rápido posible a las oportunidades que surgen en cada momento.

El fin último del Centro de Innovación es llegar a desarrollar un producto o servicio que los clientes valoren como un elemento diferencial y que, a su vez, este se traduzca en ingresos adicionales para el banco.

Asimismo, el Centro de Innovación analiza, en colaboración con las áreas implicadas, determinados problemas o 'retos' de interés, sobre los que se trabaja para encontrar una solución desde una perspectiva de innovación.

Cultura innovadora del banco

Diseminando la innovación por toda la organización. En la búsqueda de redes de conocimiento que anticipen nuevas tendencias y permitan promover la innovación de forma tangible, Bankinter ejecuta una metodología que intenta diseminar la innovación en las diferentes áreas del banco.

En una primera fase, esta metodología pretende impulsar la generación de ideas. Para identificarlas, Bankinter se apoya en:

- Los empleados. Una de las fuentes más importantes de generación de ideas se encuentra en los profesionales de la entidad que comparten sus experiencias e iniciativas. En ese sentido, existe una web que funciona como buzón para animar, recopilar y canalizar las aportaciones de los empleados a la innovación.
- La Fundación Innovación Bankinter. El contacto con los mejores profesionales de muy diversas disciplinas, a través del think tank FTF, aporta una valiosa información puntera y de primera mano.
- Hub de emprendedores. Permite conocer talento de empresas y mercados ajenos al bancario y utilizar a esas compañías como proveedoras de sus servicios, llegando incluso a invertir en ellas.

■ Grandes empresas tecnológicas. Por último, la estrecha relación con compañías como Telefónica, IBM o Cisco y con bancos de otros países o entidades educativas y prestigiosas escuelas de negocio, permite tener contacto directo con muchas de las tendencias de primer nivel de los sectores más avanzados tecnológicamente.

Una vez realizada esta fase de impulso y generación, las ideas se filtran a través de unos embudos denominados 'Programas de Innovación', donde se detectan los temas en los que el banco está más interesado y siempre que estén alineados con su estrategia. Es decir, que ayuden a generar un discurso coherente de innovación. Algo clave para que estas iniciativas trasciendan a la sociedad y se materialicen en la cuenta de resultados del banco, con un enfoque más centrado en el crecimiento de ingresos que en el ahorro de costes.

Los programas de innovación pueden enmarcarse en:

- Digitalización de la banca.
- Pagos y monederos móviles.
- Nuevos canales de distribución

La imprescindible cultura innovadora

¿Qué hace de Bankinter una entidad innovadora? La respuesta puede resumirse en una palabra: la cultura. Tres son los aspectos que le llevan más allá del entusiasmo por las nuevas ideas y garantizan un crecimiento de la innovación de forma sostenida.

En primer lugar, el entorno amigable hacia nuevas iniciativas, fomentando que las ideas se presenten, se defiendan y se introduzcan en el modelo de negocio. En segundo lugar, la cultura de experimentación. Bankinter no tiene miedos a la hora de dar a probar ideas a los clientes. Y, por último, la humildad a la hora de aceptarlas, ya vengan de personas involucradas con la entidad o sin relación con el banco.

Avances, cambios incrementales, nuevos productos, nuevos servicios e, incluso, formas radicalmente distintas de hacer negocios surgen desde cualquier parte, y si existe una cultura innovadora, éstas surgen de forma continuada. Si el debate interno de los empleados se centra en la innovación y surgen nuevas ideas en cualquier conversación, la innovación estará impregnando su cultura y las probabilidades de éxito aumentarán.

Proyectos destacados

- Coinc, que se ha convertido en el primer portal de ahorro social, aúna las ventajas del formato tradicional de ahorro bancario con la sencillez de ser 100% online.
- Con la Tarjeta Virtual Móvil, Bankinter se convierte en el primer banco del mundo en comercializar un sistema que permite generar una tarjeta de un solo uso.

Cambiando el sector bancario español. Fruto de todos los retos iniciados por el Centro de Innovación, dos proyectos destacan a lo largo de 2014: el portal de ahorro coinc.es, que se ha consolidado en el panorama bancario español como una de las apuestas más notables de innovación en banca online; y la Tarjeta Virtual Móvil, con la que Bankinter ha desarrollado una solución pionera a nivel mundial, que permite a sus clientes pagar utilizando su teléfono móvil.

Coinc

Este portal de ahorro alternativo al banco, con su propia marca, se ha convertido, desde su nacimiento en julio de 2012, en el modelo nacional más innovador y exitoso de la banca española, tanto en números y resultados como en su concepción y desarrollo. Con el objetivo de estimular el ahorro de sus usuarios mediante el establecimiento de metas concretas, Coinc remunera estos ahorros pero también ofrece otros beneficios a través de acuerdos con otros proveedores de servicios y productos, como por ejemplo Amazon..

Ir a web de
Coinc



Para acceder al servicio, los internautas sólo tienen que registrarse en el portal, una tarea que lleva pocos minutos, y a partir de ahí, definir sus metas y comenzar a ahorrar. La facilidad del proceso de alta en Coinc, 100% online, sin intercambio de papeles, es una de las claves del éxito de este portal.

Coinc acompaña a los usuarios, ayudándoles a crear un plan para alcanzar una determinada meta, que puede ser particular o colectiva. Así, el cliente puede compartir iniciativas conjuntas con amigos y familiares, como un viaje, un regalo o incluso la recaudación de donativos a favor de cualquier causa solidaria, lo que convierte igualmente a Coinc en el primer portal de ahorro social.

A las ventajas del formato tradicional de ahorro bancario, como la seguridad y la rentabilidad de la cuenta, se añaden la sencillez y la total virtualidad de Internet y las redes sociales.

Coinc ha atraído, fundamentalmente, al colectivo de personas activas en Internet, entre 25 y 45 años, que han encontrado en este portal una manera sencilla y divertida de ahorrar. Al cierre de 2014, Coinc contaba con 60.583 usuarios registrados, de los que 41.047 eran clientes del banco. Con esto, los saldos depositados alcanzan ya los 684 millones de euros.

Tarjeta Virtual Móvil

En constante evolución e innovación, Bankinter lanzó comercialmente en septiembre de 2014, con carácter pionero en España, su sistema de pago por móvil. La Tarjeta Virtual Móvil es un innovador sistema que permite a los clientes generar en su teléfono móvil, de forma segura e instantánea, una tarjeta de crédito o débito de un solo uso con la que hacer desde pagos en comercios, restaurantes o gasolineras, hasta compras electrónicas en tiendas online.

El cliente sólo tiene que descargarse en su smartphone una aplicación desde una tienda de Apps y darse de alta en la página web del banco para activar su aplicación en el móvil. En pocos minutos, su móvil queda habilitado como medio de pago y, a partir de ese momento, el cliente puede pagar con su teléfono móvil con una facilidad y seguridad muy similar a la que tiene con su tarjeta de plástico tradicional.

Con la Tarjeta Virtual Móvil, Bankinter se convierte en el primer banco del mundo en comercializar una solución de este tipo, es decir, 100% software. A diferencia de otras soluciones existentes, permite realizar pagos aunque no haya cobertura móvil, lo que permite poder utilizarla en cualquier lugar, incluido también en el extranjero.



Hitos tecnológicos del año

Evolucionando año tras año. Bankinter ha mantenido a lo largo de su trayectoria una estrategia de constante evolución de su arquitectura tecnológica. Una actitud empresarial que se plasma a la perfección en el hecho de que fuera el primer banco en introducir tanto la banca online como la banca móvil en España. Ésta y otras acciones llevadas a cabo hacen que Bankinter sea reconocido en el mercado por su capacidad de penetrar en nuevos nichos de mercado gracias a su apuesta por estar a la vanguardia tecnológica y su estrategia multicanal. La tecnología es, por tanto, una de las fuentes de ventaja competitiva del banco desde la que afrontar con éxito los retos de los próximos años.

Las plataformas a través de las que Bankinter ofrece servicios remotos a sus clientes, desde la Web corporativa o transaccional (bankinter.com), pasando por el Bróker (broker.bankinter.com) o el área de servicios para empresas (empresas.bankinter.com), se han potenciando en 2014 utilizando las últimas tecnologías del mercado, muchas de ellas pensadas para ámbitos ajenos al financiero.

La infraestructura informática del Grupo Bankinter, gestionada a través de su filial tecnológica Gneis Global Services, ha logrado obtener ventajas como: capacidad de crecimiento ante un incremento en la afluencia de clientes, mejoras en los tiempos de respuesta, disponibilidad para operar las 24 horas del día ante cualquier tipo de incidencia y menor coste de los sistemas.

Por otro lado, se han incorporado las últimas tecnologías en herramientas de trabajo para mejorar el entorno laboral del empleado y aumentar su productividad. También se han introducido mejoras en la operativa de gestión de datos y almacenamiento para lograr los más altos niveles de seguridad, impidiendo que los sistemas o los servicios del banco se vean afectados por alguna vulnerabilidad, de modo que estén siempre protegidos ante cualquier tipo de ataque.

Ir a web de
bankinter



Ir a broker
online



Ir a web
empresas



Nueva plataforma de puesto de trabajo (proyecto GEN)

- A lo largo de 2014, Bankinter ha mejorado el entorno de trabajo de todos sus empleados con la incorporación de las últimas novedades tecnológicas.

Entornos de trabajo para las nuevas necesidades.

A lo largo de 2014, Bankinter ha dado un fuerte impulso en la mejora del entorno de trabajo de su plantilla. En este sentido, ha implantado el sistema operativo más avanzado tecnológicamente en el ámbito de la empresa, con una solución de puesto de trabajo que da respuesta a las necesidades del día a día de los distintos empleados del banco. Se han puesto a su disposición modernos equipos que van desde las *tablets* y portátiles más ligeros y móviles hasta los ordenadores más potentes del mercado, pasando por equipos con grandes pantallas táctiles. Todo ello manteniendo idénticos sistemas y herramientas en cada una de las configuraciones. El plan alcanzará a toda la plantilla del banco, lo que implica instalar 4.000 PC's, más de 500 ordenadores portátiles, 400 tabletas para la recogida de firma biométrica digital y más de 2.000 teléfonos móviles, además de la renovación de las salas de reuniones y los kioskos.

Además de introducir nuevos equipos informáticos e implantar este nuevo sistema operativo, Bankinter ha procedido a la renovación del parque de terminales móviles con mejores prestaciones, nuevas funcionalidades y personalización corporativa.



Gestión de datos y del almacenamiento

Soluciones tecnológicas punteras. En paralelo a la renovación del puesto de trabajo, Bankinter ha implantado durante este año las últimas soluciones tecnológicas, con los más altos niveles de seguridad, en el ámbito de la gestión y almacenamiento de los datos del banco. Con ellas, además de mejorar en más del 10% el rendimiento e incrementar la seguridad de los sistemas del banco, se ha dotado de una disponibilidad máxima en la gestión de datos, reduciendo los tiempos de recuperación ante desastres a menos de una hora.

Para ello ha sido necesario desarrollar una nueva arquitectura de red mucho más flexible y adaptada a las necesidades de los nuevos entornos virtuales de computación, manteniendo los altos niveles de disponibilidad actuales con puertos de acceso a 10Gbps y troncales de 40Gbps. Estos cambios suponen un importante aumento del ancho de banda disponible y de velocidad en el procesamiento de datos.

Integración de Mercavalor

Una oferta de servicios cada vez mayor. En diciembre de 2013, Bankinter completó la adquisición de Mercavalor, que se ha convertido en la Sociedad de Valores de Bankinter. La integración, que sirve para complementar la oferta de servicios hacia un formato más global y más orientado a la gestión de activos y el asesoramiento especializado al cliente, ha implicado un reto tecnológico desde el punto de vista de sistemas.

La infraestructura informática gestionada por Gneis Global Services ha permitido la renovación tecnológica y adecuación de Mercavalor a los estándares utilizados en el Grupo en un proceso que permitirá mejorar tanto la calidad de servicio de la firma de valores como la eficiencia en sus operaciones.

Además, el proceso de integración permitirá avanzar hacia un nuevo modelo de gestión y calidad del servicio superior, contribuyendo a que Mercavalor vuelva a presentar beneficios en 2015.



Seguridad Informática

- Bankinter es la primera entidad financiera internacional que recibe simultáneamente por parte de British Standards Institution, los certificados que avalan sus Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información y de la Continuidad de Negocio.

El banco más seguro. Aunque Bankinter posee una de las plataformas más seguras del mercado, durante 2014 ha mejorado aún más la implantación de controles y medidas destinadas a gestionar los riesgos tecnológicos. Un compromiso que ha sido respaldado por la prestigiosa firma British Standards Institution (BSI) al hacerle entrega de los certificados ISO 22301:2012 e ISO/IEC 27001:2013, que avalan que Bankinter tiene operativo un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio conforme a los requisitos de ambas normas.

Bankinter se ha convertido este año en la primera entidad financiera nacional que recibe simultáneamente ambos sellos, lo que demuestra que la entidad tiene el objetivo de ofrecer las mejores prácticas internacionales en la gestión de la seguridad de la información, la continuidad de negocio y la gestión de riesgos.

También cabe destacar el sistema de prevención de fraude online que protege a los clientes de Bankinter. Este procedimiento monitoriza en tiempo real operaciones de movimientos de

fondos ordenadas desde las webs puestas al servicio del cliente, ya que todas sus sesiones son analizadas y marcadas con un valor de confianza. Mensualmente, millones de sesiones de clientes operando en nuestras webs ordenan cientos de miles de movimientos. El sistema, desarrollado íntegramente por la entidad, se basa en un modelo de 'sistema experto' que analiza de manera automática una serie de variables y toma decisiones en función de criterios definidos para la prevención de fraude online. En caso de duda, un analista revisa la operación y toma la decisión en cuestión de segundos.

El alto grado de fiabilidad del sistema, donde menos de un 0,7% de las operaciones son marcadas como dudosas o fraudulentas, hace que el banco mantenga unos niveles, de seguridad de las operaciones, excelentes con un impacto sobre la operativa legítima de los clientes prácticamente nulo.



Fundación Innovación Bankinter

Fuente de conocimiento. La Fundación Innovación Bankinter nació en 2003 con la misión de aglutinar conocimiento para crear riqueza sostenible a través de la innovación y el emprendimiento.

Dentro del espíritu y la filosofía del banco, la vocación de la Fundación es ser un modelo rompedor de contribución con la sociedad. Dedicamos todos los esfuerzos a fomentar la innovación y el emprendimiento, como motores de creación de riqueza sostenible, entre todos los agentes activos de nuestra sociedad, desde empresarios, altos directivos y emprendedores, hasta aquellos que lo serán en el futuro, los estudiantes.

La Fundación, a través de sus cuatro iniciativas principales, podría definirse como un círculo virtuoso que comienza en el Future Trends Forum (FTF), pasa por Akademia y Emprendedores, y desemboca en Cre100do, el proyecto lanzado en 2014.

Ese círculo parte del Future Trends Forum, donde se detectan las tendencias más novedosas en innovación, las cuales son analizadas por los mejores expertos del mundo. El siguiente paso es llevar todo ese conocimiento a la comunidad universitaria a través de Akademia. Pero una vez difundido entre los líderes del futuro, las ideas no se quedan en las aulas sino que logran llegar al mundo real a través del Programa

Emprendedores. El proceso se cierra cuando, creadas las empresas, consiguen crecer y convertirse en motor de las economías gracias a Cre100do, el colofón de un largo camino que servirá para impulsar el tejido empresarial español.



Future Trends Forum

Cre100do.es
Nuevas Grandes Empresas



Akademia



Emprendedores

Future Trends Forum

- Este think tank, que reúne a un exclusivo grupo de 400 expertos en diferentes disciplinas, tiene como objetivo anticiparse al futuro inmediato.
- Detecta, analiza, debate y difunde las tendencias de innovación -sociales, económicas, científicas y tecnológicas- que afectarán a la sociedad a corto o medio plazo.

Siempre pegados a las últimas tendencias. El objetivo del Future Trends Forum (FTF) es tener un think tank que detecte y analice las tendencias de innovación que van a afectar a la sociedad en un corto y medio plazo de tiempo. Después de analizarlas, se debaten y difunden en abierto.

Este think tank, que reúne a un selecto grupo de casi 400 personalidades que son referentes internacionales en diferentes sectores y disciplinas, tiene como objetivo anticiparse al futuro inmediato, detectando tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas que transformarán los actuales paradigmas y modelos de negocio.

El FTF lleva cuatro años consecutivos siendo el primer y único think tank de ciencia y tecnología de España y se sitúa entre los 26 mejores del mundo, según el índice Go to Think Tank que elabora la Universidad de Pensilvania sobre más de 6.000.

A lo largo de 2014 se han analizado estas tendencias:

- **Superhumanos:** Esta publicación, de mayo de 2014, reflejo del análisis realizado en la XXI reunión del Future Trends Forum celebrada en Madrid en diciembre de 2013, recoge las capacidades humanas que queremos alcanzar (o ya estamos alcanzado) para ser 'Superhumanos'. Unas capacidades que fueron analizadas desde diversos puntos de vista: científico, tecnológico, pero también empresarial, ético y filosófico; y en donde se tuvieron en cuenta no sólo sus impactos sobre las personas, sino cómo estos modificarán nuestras relaciones sociales y nuestra humanidad.

El informe se publicó en mayo de 2014 y se celebraron conferencias en Madrid y Valencia durante el otoño de 2014.



■ **El futuro del dinero:** En la reunión del FTF celebrada en Madrid en el mes de junio, un grupo multidisciplinar de expertos internacionales analizaron la revolución que se está produciendo en el escenario monetario. La creación de un protocolo común permite convertir el dinero en un nuevo tipo de información intercambiable entre los usuarios de la red, sin la mediación de un intermediario. Estas son las cripto-monedas.

Esta revolución también habilita nuevos agentes, como las compañías de telecomunicaciones que crean nuevos métodos de pago, y nuevas necesidades en diferentes escenarios geográficos del planeta. Los caminos que puede tomar el dinero son innumerables y sus posibilidades de desarrollo, apoyado en la tecnología, todo un desafío para el sistema económico y financiero actual.

La reunión del Future Trends Forum se celebró en junio de 2014 y su publicación se presentó en noviembre de 2014.

■ **Big data y human performance:** Una reunión que tuvo lugar los días 2 y 3 de diciembre de 2014 para debatir la mejora del rendimiento humano a través del big data. Aquí puede acceder al video resumen de la reunión (<http://www.fundacionbankinter.org/es/videos/summary-of-the-xxii-ftf-meeting>) y sus conclusiones se publicarán en mayo de 2015.

Ir al video de la reunión



Akademia

- La misión del proyecto es influir en la educación y fomentar una actitud innovadora en los líderes del futuro.
- La Fundación Innovación Bankinter selecciona a 30 alumnos para asistir a estos cursos que se imparten ya en las mejores universidades españolas.

Formando a los líderes del futuro. La misión del proyecto Akademia, creado en 2006 por la Fundación Innovación Bankinter, es influir en la educación y fomentar una actitud innovadora en los líderes del futuro. Dirigido a jóvenes universitarios, tiene como objetivo despertar y fomentar la actitud innovadora, motivando a sus participantes a asumir el reto que supone un entorno en constante cambio.

Comenzó su andadura hace ocho años con dos universidades (Deusto y la Politécnica de Valencia) y en septiembre de 2014 el curso se impartía en nueve universidades, tras la reciente incorporación de CUNEF y la Universidad Europea de Canarias.

La Fundación Innovación Bankinter selecciona 30 alumnos para asistir a estos cursos, que se imparten ya en las mejores universidades españolas con el fin de complementar la formación universitaria con nociones imprescindibles para lograr el éxito en el mundo dinámico y complejo al que nos enfrentamos.

Se buscan mentes inquietas a través de entrevistas personales donde a los estudiantes se les propone un reto, porque la mayoría de las ideas innovadoras no son sólo fruto de momentos de iluminación fortuitos y puntuales, sino que se deben a un proceso de aprendizaje y análisis del entorno que Akademia pone a disposición de los jóvenes.

A lo largo del curso, los alumnos asisten a 14 sesiones teóricas y 2 prácticas que complementan con encuentros con emprendedores que les cuentan su experiencia para, al final de curso, presentar un modelo de negocio desarrollado por ellos.

En 2014, además de completar un claustro formado por profesionales independientes que ofrecen su conocimiento, se ha lanzado un curso blended, o semipresencial, y comenzado a usar una nueva plataforma de gestión. Todo ello para facilitar el aprendizaje de los jóvenes que quieran asumir el reto que supone Akademia.

“

El primer español que trabajó en Alibabá, el gigante del comercio electrónico chino, pasó por Akademia”.

98%

de los alumnos que han participado en Akademia recomiendan el curso

Emprendedores

- La idea del proyecto es invertir en el emprendimiento de alto potencial que cree riqueza.
- Desde 2013 se han presentado 700 proyectos, de los que nueve han sido elegidos por el área de Capital Riesgo de Bankinter.

Aprendiendo y apoyando el ecosistema emprendedor. El proyecto Emprendedores brinda a las start-ups españolas apoyo económico y acceso a un ecosistema del que forman parte los principales business angels, universidades y centros tecnológicos españoles.

La iniciativa, que nació en 2013 con la idea de invertir en seis u ocho compañías al año, aspira a convertirse en punto de encuentro de referencia entre emprendedores e inversores especializados en la financiación de capital semilla.

Desde su puesta en marcha, 700 proyectos que operan en ámbitos tan diversos como el de la salud, las energías renovables, nanotecnología o telecomunicaciones, han presentado sus iniciativas. Tras un proceso de análisis y evaluación por parte de la Fundación, el área de Capital Riesgo de Bankinter ha entrado como accionista en nueve de ellos.

En 2014 se ha invertido en cinco de los nueve proyectos que existen en cartera en la actualidad:

■ **Coinffeine:** Fundada por cuatro ingenieros informáticos españoles, la iniciativa está desarrollando una pionera plataforma de medios de pago a través de bitcoin. La tecnología de esta start-up permite el intercambio de criptomonedas y otros activos financieros entre personas, de forma segura y sin intermediarios.

Lo más relevante, además de ser la primera vez que un banco español, europeo y casi mundial invierte en tecnología bitcoin, es que su tecnología puede posibilitar en un futuro cercano el intercambio seguro entre particulares de todo tipo de activos o productos financieros digitales, como acciones, futuros, derivados, etc.

■ **Movintracks:** Es una nueva plataforma de marketing en la nube con la que, por primera vez, se pueden diseñar experiencias de marcas interactivas, medibles, en espacios físicos y a través de los dispositivos móviles. Nace en plena irrupción de dos tecnologías móviles que llegan decididas a cambiarlo todo: el NFC (siglas de Near Field Communication) y la última actualización de Bluetooth, llamada 4.0 o BLE (Bluetooth Low Energy). Una y otra permiten a las marcas relacionarse con sus públicos a través de los dispositivos móviles.

“

En 2014 se ha invertido en cinco proyectos: Coinffeine, Movintracks, Chicplace, Captio y Beroomers”.

■ **ChicPlace:** Es una plataforma de comercio que agrupa a las tiendas con más encanto de Europa, ofreciendo productos originales, únicos y con estilo. Las principales categorías son hogar, decoración, accesorios y moda con una orientación clara a los productos de regalo. Hay miles de pequeñas tiendas y artesanos con productos originales, diferentes y únicos que no tienen escala para establecer su comercio electrónico. ChicPlace abre la venta de estos productos a numerosos consumidores alrededor del mundo.

■ **Captio:** Es una solución integral para automatizar la gestión de los gastos de viajes de empresa. El sistema extrae automáticamente los datos de los tickets y genera la nota de gastos, permitiendo la contabilización, conciliación bancaria y la correspondiente devolución del IVA, ya que está certificada por la AEAT.

■ **Beroomers:** Es un marketplace de alojamientos para estudiantes cuyo objetivo es reunir la oferta existente y canalizarla hacia los estudiantes, ya sean españoles que se desplazan a otras ciudades o extranjeros que vienen para realizar un intercambio académico en España. Guillermo Ruiz y Sunil Mahtani lanzaron Beroomers en verano de 2013, y en unos meses ya ofrecía 500 alojamientos en seis ciudades de España con información en castellano y en inglés. Tras conseguir 70.000 euros en reservas en los primeros meses de 2014, y una vez demostrada la tracción, pusieron en marcha una ronda de financiación que les permitiera abordar su expansión a todas las ciudades españolas.



Cre100do

- El objetivo a cinco años de este proyecto es convertir 100 empresas medianas en grandes compañías.
- Las economías con empresas grandes e internacionalizadas son más estables, más productivas y sortean mejor las crisis.
- Accenture, AFI, Amadeus, AT Kearney, Bankinter, Deloitte, ESADE, Garrigues, IBM, IESE, McKinsey y Telefónica ya se han sumado a la iniciativa.

Apoyando el futuro motor de la economía. Nacida en 2014, Cre100do es una iniciativa impulsada por la Fundación Innovación Bankinter, con la colaboración del ICEX y el Círculo de Empresarios. Su objetivo es ayudar a crecer a las medianas empresas españolas en los próximos cinco años para que se conviertan en el motor económico nacional y puedan crear empleo cualificado.

Las economías con empresas grandes e internacionalizadas son más estables, más productivas y sortean mejor las crisis, al ser más innovadoras y poseer mayor capacidad de supervivencia empresarial.

La iniciativa seleccionará anualmente entre 15 y 25 empresas que facturen entre 25 y 250 millones de euros, para ayudarles a que multipliquen su facturación en cinco años. La selección se realizará en sectores en los que el impacto positivo de estas empresas pueda tener un efecto multiplicador, aplicando criterios que permitan evaluar el potencial de crecimiento.

Entre las seleccionadas en 2014 se encuentran Bimba y Lola, BQ, Cristian Lay, The CT Engineering

Group, Danobat, El Ganso, Eurofragance, Industrial Farmacéutica de Cantabria, Chocolates Lacasa, MTorres, Megalab, Nagares, Noel Alimentaria, Prosol y Salto Systems.

La Fundación Innovación Bankinter quiere compartir con esas empresas el camino hacia el éxito y generar un marco de referencia que sirva a otras otras compañías que vengan detrás, y que puedan aprovechar el conocimiento adquirido por sus antecesoras al enfrentarse a determinados problemas u oportunidades.

Cre100do.es quiere conseguir su objetivo sumando ideas, recursos y talento, de la mano de empresas líderes que mostrarán las mejores prácticas, con profesionales de reconocido prestigio a los que normalmente sólo tienen acceso las grandes empresas. En el momento del lanzamiento se han sumado entidades como Accenture, AFI, Amadeus, AT Kearney, Bankinter, Deloitte, ESADE, Garrigues, IBM, IESE, McKinsey, Ramón y Cajal y Telefónica. Pero la iniciativa está abierta a la participación de otras empresas y fundaciones, así como a profesionales y expertos, tanto españoles como extranjeros.

Ir a web de
cre100do



Cre100do.es
Nuevas Grandes Empresas

“

Cre100do seleccionará entre 15 y 25 empresas al año que facturen entre 25 y 250 millones de euros”.

A close-up photograph of a person's hand writing musical notation on a spiral-bound notebook. The hand is holding an orange pen and is in the process of writing a treble clef on a staff. The notebook is open, showing several staves. Some staves already have faint, handwritten musical notes in orange ink. A wooden pencil lies diagonally across the top of the notebook. A small, pink, oval-shaped object, possibly a eraser or a piece of candy, is resting on the right page. The background is a wooden surface. The text "factor humano" is overlaid in the bottom right corner.

factor humano

Personas

El principal activo con el que cuenta Bankinter son los empleados. El departamento de Gestión de Personas es el garante de que se cumpla la estrategia del banco en el mundo de las personas. Su tarea es definir e implementar las políticas necesarias para crear un entorno de trabajo que facilite la motivación y el desarrollo profesional de la plantilla, siempre en línea con la estrategia de la entidad. Por tanto, su función pasa por la captación y retención del talento.

El año 2014 ha sido muy intenso en captación de personas, tanto de perfil senior como junior, reforzando la estrategia del banco en los segmentos de negocio estratégicos (Banca Privada, Banca Personal y Banca Corporativa) y en las áreas de control y Cumplimiento Normativo para adecuarse a los requerimientos normativos o legales.

En un contexto de ajustes en el sector, Bankinter ha sido una de las pocas entidades que ha aumentado plantilla en el último año. La necesidad de captar nuevos profesionales responde a la positiva evolución del negocio, lo que permite generar oportunidades de empleo. En total, se han producido 243 incorporaciones a través de 418 procesos de selección, alcanzando la plantilla los 4.185 empleados al cierre de año.

La gestión de personas y la generación de un entorno de desarrollo profesional, ha permitido a Bankinter, un año más, ser reconocido por Top Employers como una de las mejores empresas para trabajar en España.



Resumen gráfico

Nuevas incorporaciones:
procesos y candidatos

Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
418	1.108

Rotación interna

Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos	Nº Entrevistas GdP
101	472	416

Nº acciones formativas, horas de formación
y personas formadas

Nº acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
424	3.934	186.127

Distribución nuevas incorporaciones por CCAA

Comunidad Autónoma	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	3	50%	3	50%	6	2,53%
Aragón	5	56%	4	44%	9	3,80%
Baleares	1	25%	3	75%	4	1,69%
C.Valenciana	22	67%	11	33%	33	13,92%
Canarias	0	0%	1	100%	1	0,42%
Cantabria	2	100%	0	0%	2	0,84%
Cataluña	3	30%	7	70%	10	4,22%
Galicia	2	100%	0	0%	2	0,84%
La Rioja	1	25%	3	75%	4	1,69%
Madrid	89	61%	58	39%	147	62,03%
Murcia	2	50%	2	50%	4	1,69%
Navarra	0	0%	1	100%	1	0,42%
País Vasco	7	50%	7	50%	14	5,91%
Total	137	58%	100	42%	237	100%

* En la Oficina de Luxemburgo se han incorporado 6 profesionales, de los cuales, 4 son hombres y 2 mujeres.

Capital humano

Plantilla a 31 de diciembre de 2014

Tipo de contrato

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.988	2.045	4.033
Temporal	80	72	152

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.029	2.057	4.086
A tiempo parcial	39	60	99

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	157	345	502
Comerciales/ Técnicos	1.040	1.317	2.357
Directores	871	455	1.326
Total	2.068	2.117	4.185

Distribución de la plantilla por tramos de edad

	Hombres	Mujeres	Total
< 25 años	8	8	16
25 -30	116	209	325
31 - 35	430	533	963
36 - 40	470	531	1.001
41 - 45	261	408	669
46 - 55	553	370	923
> 55	230	58	288
Total	2.068	2.117	4.185

Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	300	255	555
De 6 a 15	1.009	1.209	2.218
De 16 a 25	394	567	961
Más de 25	365	86	451
Total	2.068	2.117	4.185

Distribución de la plantilla por Comunidad autónoma

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	183	165	348
Aragón	65	52	117
Asturias	42	28	70
Baleares	19	30	49
C.Valenciana	200	147	347
Canarias	44	80	124
Cantabria	25	23	48
Castilla La Mancha	39	29	68
Castilla y León	75	57	132
Cataluña	151	182	333
Extremadura	13	8	21
Galicia	35	41	76
La Rioja	14	13	27
Madrid	994	1.090	2.084
Murcia	43	31	74
Navarra	14	20	34
País Vasco	101	117	218
Total	2.057	2.113	4.170

En la Oficina de Luxemburgo trabajan 15 personas, de las cuales 4 son mujeres.

Distribución de la plantilla por Nacionalidad

Nacionalidad	Nº personas
Alemania	12
Argentina	7
Bélgica	5
Brasil	1
Bulgaria	1
Chile	3
Colombia	2
Cuba	6
Dinamarca	1
Ecuador	2
España	4.088
Estados Unidos	1
Finlandia	1
Francia	8
India	1
Italia	3
Luxemburgo	2
Marruecos	5
México	3
Noruega	1
Países Bajos	4
Pakistán	1
Panamá	1
Perú	4
Reino Unido	3
Rumanía	1
Suecia	1
Suiza	8
Venezuela	9
Total	4.185

Factor humano > Personas > Resumen gráfico

Rotación externa

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Menor de 30	6	0,29%	19	0,90%	25	0,60%
Entre 30 y 50	45	2,18%	38	1,79%	83	1,98%
Mayor de 50	32	1,55%	6	0,28%	38	0,91%
Total Bajas	83	4,01%	63	2,98%	146	3,49%
Total Plantilla	2.068		2.117		4.185	

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	4	36%	7	64%	11	7,53%
Aragón	1	33%	2	67%	3	2,05%
Asturias	1	100%	0	0%	1	0,68%
Baleares	1	33%	2	67%	3	2,05%
Canarias	1	50%	1	50%	2	1,37%
Cantabria	3	75%	1	25%	4	2,74%
Castilla-La Mancha	0	0%	2	100%	2	1,37%
Castilla y León	1	33%	2	67%	3	2,05%
Cataluña	11	85%	2	15%	13	8,90%
C.Valenciana	16	57%	12	43%	28	19,18%
Galicia	1	50%	1	50%	2	1,37%
Madrid	30	55%	25	45%	55	37,67%
Murcia	1	100%	0	0%	1	0,68%
Navarra	0	0%	2	100%	2	1,37%
País Vasco	10	71%	4	29%	14	9,59%
Luxemburgo	2	100%	0	0%	2	1,37%
Total	83	57%	63	43%	146	100%

Días de ausencia

	2014	2013
Enfermedad común	18.252	15.485
Mujer	13.766	11.641
Hombre	4.486	3.844
Maternidad	12.009	12.283
Mujer	11.991	12.283
Hombre	18	0
Paternidad	1.190	1.148
Mujer	0	0
Hombre	1.190	1.148
Accidentes de Trabajo	611	391
Mujer	480	337
Hombre	131	54

Tasa de absentismo

	Hombres	Mujeres
Total	0,4949948	1,5273511

Días de ausencia por enfermedad común y accidente laboral por cada 100 horas trabajadas

Tasa de accidentes

	Hombres	Mujeres
Total	0,0006435	0,0020380

Nº accidentes total por cada 100 horas trabajadas



El empleado Bankinter:

78% titulados universitarios

40,9 años edad media

13,3 años de antigüedad media

29 nacionalidades

Jose Luis Dionisio Cervantes Roberto Zarza Del Barrio Maria Jose Ponce Sanchez David Aragon Niño David Valenzuela Peiteado Ana Maria Vazquez Gonzalez S. Tartalo Isabel Minguez Perez Irene Ceballos Breton Elisa M. Dominguez Alonso Maria Josefa Rodriguez Garcia S. Patricia Alandi Tartalo Rosa Maria Diez Madroñero Diez M. Luis Fco. Perez Marcos Juan Serrano Sanchez Rafael Mesa Diaz Benjamin Castilla Aguilar Rocio Lima Sanchez Carmen Maria Pendas Martin Javier Prieto Vargas-M. Cristina Martin Garcia Fermin Jose Gomez Rodriguez Jose Maria Molina Mancha Cristina Bellido Rubio Ignacio Fernandez Osa Juan Navarro Esteve Sonia Terron Diaz Ambrosio Miñarro Viseras Carolina Ortiz Camacho Alejandro Castello Mas Antonio Maria Pascual Torres Alberto Lopez Muñoz Cristina Rodriguez Urcelay Juan Santiago Sanjuan Ramirez Laura Bruno Garcia Paloma Rguez-Arango Fernandez Maravillas Martin Martin M^a Esther Heredia Lopez Fco. Javier Capon Ruiz Daniel Montero Lopez M. Mercedes Lopez Socias Jorge Iñigo Peral Guerra Belen Rodriguez Fernandez M^a Cristina Lastra Garcia Lara Suarez Guinea David Garcia Moral Yolanda Sanz Rey Jose Antonio Rodriguez Sanchez Paloma Herrero Perez Raul Crespillo Maldonado Rafael Sanchez Raymundo Manuel Garcia Merchan Sergio Garcia Calderon Ana Prieto Temez Laura Prieto Gomez Pablo Lancry Del Cerro Carlos Muñoz Gomez Rafael Borrego Zayas Maria Isabel Garcia Garcia Paloma Sanchez Chacon Leticia Aparicio Martin-Romo Sergio Sanjuan Samaniego Isabel Delgado Esteban Patricia Llamazares Yuste Miguel Angel Lozano Bravo Juan Jose Rodriguez Soler Juan Jose Garcia Sanchez Fco. Javier Casillas Diaz Javier Maruri Palacin Francisco Agullo Montero Alberto Bruña Valdivieso Domingo Gamo Molina M^a Victoria Valpuesta Romero Jaime Siguenza Clemente Ana Belen Galan Lopez Agustin Soto Gonzalez Juan Carlos Gutierrez Nieves Miguel Angel Rager Tirado Julio Jose Gamero Aguirre Julio Luis Otero Comesaña M. Esther Risquez Susi David Olivares Rodriguez Concepcion Irnan Pacheco David Valenzuela Peiteado Carolina Sanchez Soriano Maria Esther Martinez Mansilla Fco Javier Garcia Gomez Juan Carlos Martin Hidalgo Manuel Pallares Alvarez Pedro Orgaz Cruz Rosario Martinez Toledo Ana M^a Achau Ferrer M^a Mercedes Olleros Izard Dimas Blanco Muñoz Maria Teresa Cuerda Gcia-Junceda Eloy Antonio Lopez Hernandez Manuel A. Ortega Delgado Valentin Yebra Fernandez Fernando E. Colas Fernandez Maria Soledad Gracia Alos Yolanda Gella Ferrer Fernando Orduna Martinez J. Javier Hernandez Bermejo Diana Cuadrado Duro Beatriz Marcos Suarez Jose Antonio Rodriguez Quintana Marta Capitan Obregon Natalia Mendez Olmos Abel Rodriguez Alvarez Javier Maria Cerquella Rodriguez Maria Angeles Ramos Quero Juan M. Ochoaerrarte Goicoechea Ignacio M. Mellado Garcia Monica Rey Tobalina Maria Jesus Peinador Tordesillas Miquel Riubrugent Gurdumi Jose Antonio Iglesias Millan Jose Alberto Rodriguez Portilla Beatriz De Mendoza Rodriguez Alba Maldonado Rodriguez Ivan Gomez Sanchez Sebastian M. Ojeda Gartner Fco Javier Cabrera Izquierdo Ana Hernanz Dominguez Fernando Castellanos Cordeiro-Cre Gonzalo Del Olmo Solorzano Alejandro Gomes Garcia Julia Eugenia Moro Crooke Angel Alberto Lopez Lopez Isabel Andray Neila Ernesto Arana Macho Susana Calderon Bono Elena Velazquez Otero M. Jose Baena Garcia Fernando De Roda Ezquerria Javier Servera Puente Jorge Carlo Righetto Zarza Monica Alvarez Rodriguez Angel Luis Castellanos Victoria M^a Del Pilar Aranda Barrio Rafael Alonso Gomez Mercedes Alcojor Moreno M. Lourdes Iglesias Graña F Isabel Rodriguez Camara M. Lourdes Barainca Oyague Ana Nieto Alonso Eloisa Ortiz Lopez Tamara Rebollar Fernandez Pedro Barrio Vizan Maria Yolanda Hermosa Burgos M^a Del Carmen Pozo Grande Alipio Conde Herrero Jose Alberto Martin Cejudo Alberto San Jose Lopez Mikel Jauregui Echaniz Juan Carlos Eguirara Garay Jose Ramon Seco Garcia Guillermo Lopez-Tapia Guzman Ion Arrieta Beiztegui Jordi Soles Hernandez Mercé Llop Valles Maria Hdez-Capalleja Gimeno Manuela Perez Prieto Jaime Rillo Marco Ivan Elias Gonzalez Cerrato Sigrid Mas Gonzalez M^a Dolors Casas Folch Josep Maria Fargas Mas Paloma Gonzalez Quesada Emilio Palomar Martin Ignacio Llorente Utande Nuria Relañó Garcia Miguel Angel Fernandez Gutierrez David Anton Sanchez Miguel Lorenzo Moreno Manuel Miranda Dasca Carmen Irene Trujillo Rodriguez Jose Manuel Fernandez Gonzalez Jose Carlos Gareia Cacheiro Fco. Javier Perez Helguera Bruno Bejerano Gomez Sonia Marina Aguilera Eva Fernandez Ortiz Natalia Maria Gonzalez Piñero Carlos Sanchez Bragado Lola Luque Sanchez Jorge Granda Muñiz

Atracción del talento

- El programa de estudiantes en prácticas permite identificar talento junior, ofrece un primer contacto con el mundo laboral y propicia que los jóvenes aporten su valor.
- El objetivo de Bankinter es consolidarse como una empresa líder en cuanto a atracción del talento.

La cantera del banco. Bankinter ha puesto en marcha este año un programa de estudiantes en prácticas con un objetivo doble. Por un lado, proporcionar a los estudiantes la oportunidad de tener un primer contacto con el mundo laboral y el aprendizaje real y, por otro, aprovechar el valor aportado por estos perfiles jóvenes a las actividades y a los equipos del banco. El programa sirve, además, para identificar talento junior.

El departamento de Gestión de Personas define una serie de áreas donde el banco puede ofrecer prácticas a recién licenciados o a estudiantes de últimos años de carrera. Áreas como Servicios Centrales, Contabilidad, Finanzas, Tesorería, Banca de inversión... y también en puestos específicos de la red, sobre todo en aquellos relacionados con Banca Privada y Banca Corporativa. Una vez identificadas las áreas, en los meses de mayo/

junio se abre la primera convocatoria de prácticas. A lo largo del año, Bankinter ha contado con 108 estudiantes, de los que posteriormente 10 se han incorporado a la plantilla.

Para atraer talento -graduados, licenciados, estudiantes de masters-, Bankinter firma convenios con universidades y escuelas de negocios a nivel nacional, tanto públicas como privadas. El banco abre procesos de búsqueda o publica ofertas en esos centros. Los candidatos pasan por un proceso de selección en el que realizan una prueba para conocer su perfil de competencias y una entrevista personal. Posteriormente, se selecciona a aquel que encaja más en el puesto. Los estudiantes proceden de carreras como ADE, Empresariales, Económicas y Derecho, pero también hay ingenieros, estadísticos o perfiles de marketing.

“

El banco tiene firmados convenios con universidades y escuelas de negocios, tanto públicas como privadas”

Formación y desarrollo del talento

- Bankinter ha desarrollado en 2014 la Universidad Corporativa, un proyecto destinado a crear valor y fomentar el intercambio de conocimiento en el Grupo.

Trabajar y estudiar. Si 2013 fue el año del nacimiento de la Universidad Corporativa de Bankinter, 2014 ha sido el año de su desarrollo. Esta iniciativa surgió como una herramienta estratégica para la creación de valor e intercambio de conocimiento del Grupo Bankinter, y para facilitar la reflexión, creatividad y desarrollo de sus profesionales. Cuenta con una sede física en el edificio de Tres Cantos (Madrid) y con un campus virtual al que toda la plantilla tiene acceso desde la Intranet corporativa. El objetivo último de la Universidad es mejorar la reputación del banco.

En 2014 Bankinter ha incorporado cuatro tipos de programas:

- Estratégicos.
- Técnicos: destinados al desarrollo de competencias técnicas y habilidades comerciales en la Red.
- Idiomas.
- Campus virtual: programas relacionados con productos y con cambios de procesos y de normativa.

Además de facilitar una formación práctica, continua, orientada al negocio y ajustada al perfil de cada empleado, Bankinter mantiene la apuesta

por la creación de empleo para jóvenes. Así, el banco ha firmado un acuerdo con el Ministerio de Empleo para participar en la estrategia de emprendimiento y empleo joven, uno de cuyos objetivos es generar empleo en el colectivo de menores de 30 años.

Este esfuerzo formativo con sus empleados ha permitido a Bankinter ser la empresa que más puestos ha escalado en el Estudio Merco Personas en el último año, al pasar del 52º al 24º puesto del ranking. Se trata de un monitor empresarial que identifica las empresas más atractivas de España para trabajar. El estudio se realiza entre directivos de compañías, estudiantes de universidades y escuelas de negocios y headhunters y valora la reputación de una compañía y de sus directivos así como la atracción y la capacidad de gestionar el talento. En lo que se refiere al ranking sectorial, la entidad es la única del sector bancario que asciende posiciones, concretamente dos, pasando a ocupar el 4º lugar entre las ocho entidades financieras que se han tenido en cuenta para la elaboración del estudio. Los resultados obtenidos por la entidad son fruto de la búsqueda de la excelencia, el impulso a la meritocracia y la apuesta por la igualdad de oportunidades que se definen en la gestión de personas en Bankinter.



Promoción del talento

- Bankinter es una de las compañías españolas que mejor promociona el talento a través de diversos programas orientados a desarrollar las potencialidades de sus empleados.

Los directivos del futuro. El pasado mes de julio Bankinter puso en marcha un Programa de Alto Potencial dirigido a identificar a aquellas personas dentro de la organización con mejores capacidades para destacar en el futuro, aquellas que cuentan con la potencialidad de desarrollar los valores de la compañía y un perfil de liderazgo. Además de identificarlos, el programa les proporciona las herramientas de formación y experiencia que contribuyan a que ese potencial se desarrolle lo más rápido posible.

El programa intenta llegar a toda la organización, no sólo a las personas que tienen visibilidad sino, sobre todo, a las que no la tienen, que suele ser gente joven. Utilizando criterios como la formación académica, análisis de competencias o análisis del histórico del desempeño, el banco identifica 50 empleados de cualquier área y puesto –excepto a los que ya tienen un nivel destacado, que disponen de otras herramientas- y los incluye en el programa.

En el marco del programa, se han definido tres acciones:

- Un programa de desarrollo directivo corporativo de Deusto Business School, diseñado para Bankinter, que comenzó en 2014 y finalizará en febrero de 2015.

- El segundo paso es un programa de *mentoring* con miembros de alta dirección del banco. Una vez terminado el programa de desarrollo, se realiza un análisis de la evolución de ese colectivo a lo largo del año y se selecciona a las personas que participarán en el programa de *mentoring*, donde serán tutelados por miembros del Comité de Dirección. Participarán en este programa durante un año.

- En el tercer año, ya un colectivo reducido de personas participará en un programa de rotación dirigida, con el que se pretende dotarles de experiencia en áreas del banco que se consideran fundamentales para llegar a ocupar puestos directivos.

Bankinter también promociona el talento a través de un plan específico para los gestores de personas. Es un programa de formación para los líderes de equipos que pretende conseguir un mismo estilo de dirección que integre los objetivos de cada gestor de personas con la cultura y valores del banco. Arrancó en 2013, y en 2014 se ha profundizado en él, prolongándolo a tres años para trabajar diversas competencias en cada uno de ellos. Los participantes se distribuyen en tres grupos, en función del número de personas que tienen a su cargo (en Bankinter hay en torno a 1.000 empleados con personal bajo su responsabilidad). Se trata de un programa mixto, con una parte online y otra presencial y cuenta con entre 40 y 50 horas de formación.

“

El Programa de Alto Potencial es la última iniciativa del banco y se suma al de gestores de personas, puesto en marcha en 2013”.

1.000

personas tienen empleados bajo su responsabilidad

Planes de evaluación y de desarrollo

Dentro de las políticas de gestión de personas enfocadas al desarrollo de los empleados se engloban los sistemas de evaluación, cuyo objetivo es medir las competencias y los logros profesionales, así como el compromiso con el que éstos se han llevado a cabo, con hechos objetivos, adquiriendo así un conocimiento tanto de las capacidades de las personas como de sus áreas de mejora.

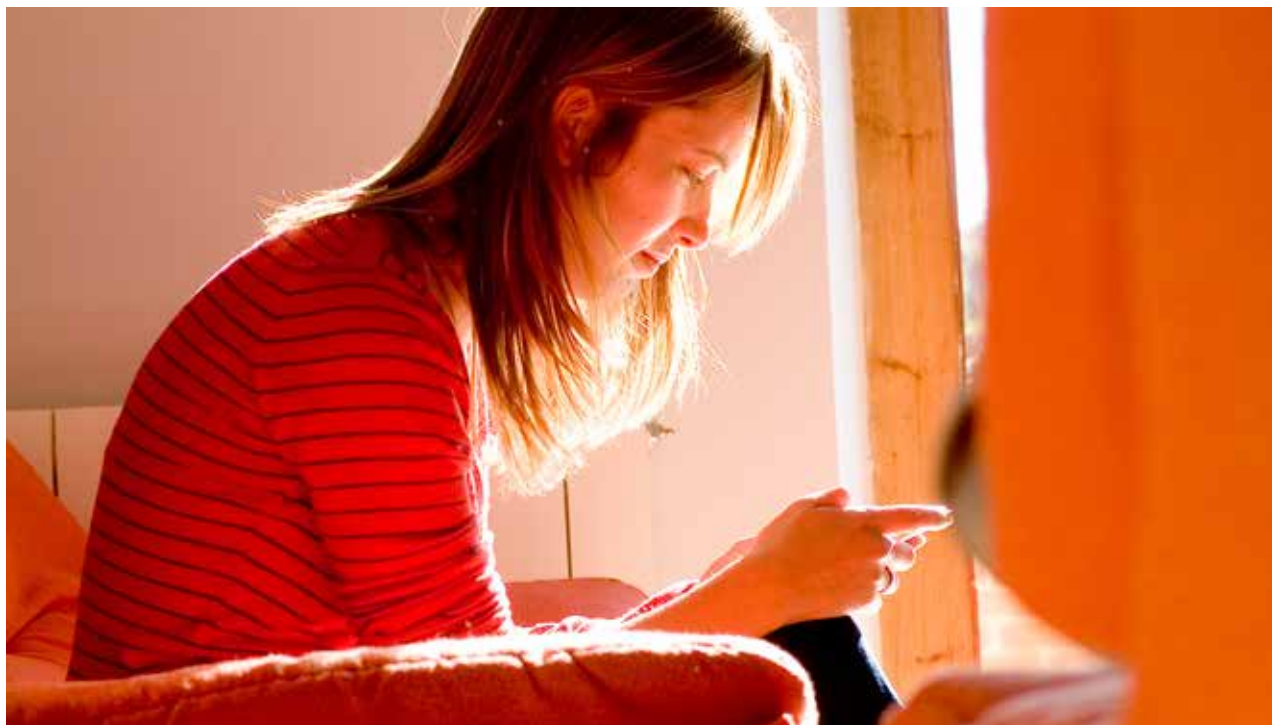
Se trata de un proceso anual que debe realizarse de una forma rigurosa y objetiva, dedicándole el máximo tiempo posible, que tiene como fin último identificar a las personas con mejores desempeños dentro de la organización y diseñar para ellas planes de desarrollo profesional adecuados.

Dada la relevancia que tiene tanto para valorar el rendimiento de las personas como para diseñar planes de desarrollo a futuro, se sigue trabajando en mejorar la herramienta de evaluación interna para hacerla más sencilla y clara.

En este sistema, el responsable evaluará de sus colaboradores tanto el desempeño -asociado a la consecución de unos resultados cuantitativos y cualitativos asignados previamente- como el compromiso con el que trabajan para conseguir los objetivos. Por su parte, los empleados y los colaboradores autoevalúan las competencias y las habilidades que utilizan en su trabajo diario. Su propósito es ofrecer una visión completa y objetiva

sobre las competencias o habilidades profesionales de cada empleado, aportando información respecto a competencias clave, tales como: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, dinamismo y anticipación.

Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para identificar necesidades formativas que son cubiertas a través de planes específicos, además de tenerse en cuenta en los procesos de rotación y promoción y ser determinantes en la identificación del colectivo del Talento.



Retribución y beneficios corporativos al empleado.

Bankinter, dentro de su política retributiva, mantiene los principios de no discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras razones, valorando la competitividad y la equidad, además del trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido.

Por tanto, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1.

La entidad aplica una estructura retributiva compuesta por dos tipos de conceptos:

1.- Una retribución fija, en la que inciden factores como la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

2.- Una retribución variable que está adaptada a principios que exigen que la política de remuneración sea compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, y alineada con la estrategia de negocio acordada.

Se aplica, a nivel individual, a la totalidad de la plantilla, diferenciando por áreas funcionales.

Se puede agrupar la retribución variable en tres grandes segmentos:

- **Bonus comercial**, dirigido al colectivo de personas que tienen una actividad comercial directa con clientes.

- **Bonus dirigidos a áreas específicas** que, o bien tienen una actividad diferenciada del banco por razones estratégicas, o bien requieren un sistema de incentivo diferente y enfocado.

- **Incentivo variable**, dirigido al resto de colectivos del banco. Se asigna individualmente en base a la función desarrollada y la responsabilidad asumida pero, a diferencia de la retribución fija, tiene por objeto asegurar una adecuada correlación entre los niveles de retribución resultantes y la evolución de los resultados. Por ello, su cálculo se hace con arreglo a un sistema que lo vincula con la estrategia, objetivos, valores e intereses de la entidad a largo plazo. En este sentido, el banco genera una bolsa de incentivos en función de la evolución del beneficio antes de impuestos de su actividad bancaria, de forma que, por debajo de un porcentaje de consecución, no se abonaría importe alguno. La cantidad que finalmente percibe cada empleado, con un tope máximo definido, estará condicionada al logro de los objetivos establecidos para cada área.

Cabe resaltar que la evolución del BAI (Beneficio Antes de Impuestos) de la actividad bancaria también tiene un impacto sobre el resto de incentivos variables mencionados, junto a otros indicadores más específicos.

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a

todos los empleados, con independencia de su jornada o la comunidad autónoma donde viven, como por ejemplo:

- Ayuda al deporte.
- Ayuda de estudios.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Anticipo del salario mensual.
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados.

Bankinter ofrece también a sus empleados, en función de su horario y tipo de jornada, una ayuda alimentaria que se puede percibir en nómina o en tarjeta restaurante.

Los empleados con más de seis meses de permanencia también tienen derecho a los siguientes beneficios:

- Préstamo hipotecario.
- Novación préstamo hipotecario.
- Préstamo para la construcción de vivienda.
- Revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios: Es posible solicitar que la revisión de tipos de interés sea a los 6 meses en vez de los 12 establecidos.
- Préstamo vivienda.
- Préstamos para otras finalidades: No es necesaria ninguna justificación. Pueden ser pagados en 12 ó 14 cuotas anuales.
- Anticipos. Los que el convenio de banca (5 y 9 mensualidades) considera préstamos con una serie de causas determinadas. Pueden ser pagados en 12 ó 14 cuotas anuales.

- Anticipos para la compra de ordenador o financiación de cursos de idiomas, de inmersión en el extranjero y programas de postgrado relacionados con la actividad profesional.

Además, existe un sistema de retribución flexible establecido en 2008, que ofrece la posibilidad de adaptar la retribución de las personas, y elegir la cesta de productos y servicios que mejor se adapten a las necesidades y/o intereses de cada uno. Es un sistema de retribución voluntario en el que el banco y el empleado acuerdan modificar la composición (no la cuantía) del paquete retributivo, sustituyendo la retribución dineraria por retribución no dineraria (producto o servicio) que generalmente tiene alguna ventaja fiscal.

De este modo, el empleado maximiza su retribución, principalmente por dos vías: por la capacidad de negociación del banco par optimizar el precio precio de determinados productos y/o servicios, y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Actualmente, un 45,07% de los empleados utilizan esta herramienta de flexibilidad retributiva.

Como retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco lleva a cabo las siguientes acciones:

- Se aplican ciertas garantías complementarias a la totalidad de la plantilla en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los siguientes supuestos: viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal.

- Los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980 tienen cubiertos sus compromisos por pensiones, tal y como establece el convenio colectivo del sector.

- En 2014 se ha puesto en marcha, en cumplimiento de lo establecido en el convenio de banca, un plan de pensiones para los empleados que tengan una antigüedad superior a dos años, y no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 250%

el salario mínimo interprofesional, aprobado por la Administración Estatal para el ejercicio.

Plan Familia para empleados. Promovido por la Fundación Adecco, este programa persigue el desarrollo, formación e integración laboral y social de colectivos desfavorecidos, fundamentalmente personas con discapacidad, en línea con el 'Plan Tres en Raya'. Este programa proporciona, igualmente, a los empleados del banco que tengan alguna discapacidad o a sus familiares en similar situación, diferentes tipos de ayuda que sirvan para su integración real en el mundo laboral y social o faciliten la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.



Del 29 de septiembre al 03 de octubre del 2014

Saludablemente

1ª Semana de la Salud y la Prevención Bankinter

Ven.
Te esperamos...

Saludablemente

Garantizar la salud y seguridad de sus empleados e involucrar a la plantilla mediante acciones formativas ha sido el objetivo del programa 'Saludablemente' que Bankinter ha puesto en marcha este año. El banco dedicó una semana en varias ciudades de España a la concienciación y extensión de los hábitos saludables entre la plantilla, abordando desde cuestiones de salud, control de la tensión, riesgos cardiovasculares, prevención del cáncer, educación postural... hasta consejos de alimentación.

Además de esta iniciativa, Bankinter siempre realiza cursos sobre prevención de riesgos laborales, actuación de primeros auxilios o ante emergencias y evacuación. También ofrece, con carácter voluntario, la realización de reconocimientos médicos de inicio (a las personas de reciente incorporación) y periódicos (para el resto de empleados). En 2014, el 43% de los empleados se hizo el reconocimiento médico anual, frente al 49% de 2013.

Factor humano > Personas

Capital humano	2010	2011	2012	2013	2014
Indicadores Descriptivos					
Nº de empleados	4.543	4.210	4.068	4.088	4.185
Edad media (años)	38,00	39,00	39,58	40,30	40,93
Experiencia					
Antigüedad media(años)	11	12	12	13	13
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	27,50	30,00	30,00	32,50	33,15
Diversidad					
Desglose por sexo					
Hombres (%)	49,53	49,31	48,80	49,17	49,41
Mujeres (%)	50,47	50,69	51,20	50,83	50,59
Personas con titulación universitaria (%)	75,13	76,96	76,72	77,05	77,90
Nº de nacionalidades existentes	34	29	29	27	29
Nº de titulaciones diferentes	97	103	72	98	76
Voluntariado Corporativo					
Proyectos diferentes de voluntariado realizados	49	38	30	8	37
Empleados que participaron como voluntarios en los distintos proyectos realizados(%)	13,91	12,35	9,83	3,77	10,20
Capacidad y desarrollo					
Personas que han recibido formación (%)	83,42	78,08	96,06	95,35	94,00
Nº medio de horas de formación por persona	32,46	31,29	37,32	34,14	44,47
Nº medio de horas de formación por persona formada	38,91	40,08	38,85	35,81	47,31
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	0,9	0,8	0,6	0,5	0,8
Inversión en formación por persona (euros)	359	299	236	198	361
Inversión en formación por persona formada (euros)	430	383	246	207	381
Personas con acceso a Aula Virtual desde el puesto de trabajo (%)	100	100	100	101	100
Acciones formativas alojados en el Aula Virtual/Acciones formativas totales diferentes (%)	7,18	5,83	6,26	6,21	8,49
Nº de Acciones formativas diferentes	376	412	479	515	432

Factor humano > Personas

Capital humano	2010	2011	2012	2013	2014
Compromiso y motivación					
Personas con programas de acciones y obligaciones convertibles (%)	40,41	40,97	40,22	33,54	23,54
Índice de satisfacción *	N.D	N.D	58	ND	64
Índice de compromiso (%) *	N.D	N.D	72	ND	75
Participacion en encuesta de opinion (%) *	N.D	N.D	77	ND	77
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	5,89	10,29	5,59	4,09	3,52
Personas con retribución flexible (%)	24,87	30,74	35,15	39,92	45,07
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	6,65	2,76	2,19	4,33	5,81
Gastos de personal (Miles de €)	257.817	254.505	243.349	263.306	271.763
Creación de valor (Miles de euros)					
BAI/Nº Empleados	45,17	57,04	37,90	63,87	93,87
Aportación al PIB por empleado	119,01	119,70	115,83	132,16	150,60
Productividad (Miles de euros)					
Recursos de clientes por empleado	8.784	9.015	8.903	9.427	9.161
Inversión crediticia por empleado	9.195	10.120	10.339	10.077	10.143

* Se realiza la encuesta cada 2 años, exceptuando 2010 que no se llevó a cabo la encuesta.

Factor humano > Personas

Capital estructural	2010	2011	2012	2013	2014
Desjerarquización y Transparencia					
Personas que participan en la evaluación de competencias, desempeño y compromiso *	N.D	N.D	N.D	3.990	4.016
Flexibilidad (%)					
Rotación interna	35,12	22,28	19,80	16,72	19,20
Personas que se han conectado en remoto (%)	35,48	46,84	31,22	30,04	31,57
Tiempo de conexión en remoto por usuario (Min.)	6.198	5.725	9.621	9.258	8.873
Personas que acceden a Internet diariamente desde la plataforma del banco	95,80	103,17	97,32	88,99	89,70
Personas con ordenadores portátiles corporativos (%)	27,36	27,72	27,88	26,22	25,50
Personas con blackberry o móvil corporativo (%)	63,50	63,06	63,74	63,92	76,30
Tecnología y calidad de los procesos					
Personas acceso intranet/ total plantilla	100	100	100	100	100
Oficinas con puestos de internet y teléfonos conectados a banca telefónica (%)	100	100	100	100	100

* Entre los años 2010 y 2012 no se realizó evaluación de competencias.

Factor humano > Personas

Capital relacional	2010	2011	2012	2013	2014
Relación con clientes					
Nº oficinas universales y extranjero	367	366	367	360	360
Nº de oficinas virtuales	371	359	353	369	398
Nº de Agentes Bankinter	543	496	478	432	424
Nº de centros de gestión de empresas medianas	89	81	76	75	78
Nº de centros de gestión corporativa	47	47	48	48	46
Nº de Centros de banca privada	47	59	38	38	39
Personas por oficina o centro de Gestión	8,05	7,61	7,69	7,85	7,96
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	75,74	76,75	76,72	77,62	77,30
Nuevos clientes activos (%)	4,80	6,23	7,82	8,65	8,75
Crecimiento anual de Activos Totales Medios (%)	-0,75	4,33	4,32	-3,24	-1,46
Nuevos clientes activos por empleado	8	11	14	16	17
Calidad y satisfacción clientes					
Incidencia económicas resueltas en 48 horas (%)	57,33	48,73	51,63	47,80	47,60
Nº de reclamaciones al defensor del cliente por cliente activo	11,25	6,67	7,21	8,92	4,84
Nº de Reclamaciones tramitadas por el Banco de España por cliente activo	7,35	2,66	2,65	3,64	2,21
Desarrollo multicanal					
Transacciones en canales distintos a la red de oficinas/total transacciones banco (%)	63,67	62,56	63,35	62,86	65,70
Nuevos clientes captados por canales distintos a la red de oficinas/Total nuevos clientes (%)	42,87	41,99	42,66	47,73	43,70
Plataforma Telefónica					
Llamadas atendidas por Plataforma telefonica/Plantilla	824	700	608	530	493
Consultas e incidencias realizadas a B. Telefónica gestionadas a través de correo electrónico/Plantilla B.Telefónica	275	349	388	394	384
Usuarios activos Plataforma Telefónica/ total clientes activos (%)	61,35	55,54	54,42	55,32	54,65
Transacciones efectuadas B. Telefónica/T. total banco (%)	5,67	4,73	4,38	4,72	4,31
Llamadas gestionadas por el servicio automático (%)	43,11	44,56	40,45	40,84	39,31

Factor humano > Personas

Capital relacional	2010	2011	2012	2013	2014
Red de Agentes y Banca Partnet					
Crecimiento del número de clientes en Banca Partnet (%)	2,25	1,94	1,63	1,37	1,87
Transacciones de oficinas Partnet en canales distintos a la red de oficinas/Total transacciones clientes Banca Partnet (%)	98,85	98,67	97,73	96,90	96,15
Crecimiento del número de clientes en Red de Agentes(%)	2,47	3,31	1,58	4,42	5,38
Transacciones de Red de Agentes en canales distintos a la red de oficinas/Total transacciones clientes Red de Agentes (%)	97,73	97,85	97,25	97,17	94,66
Internet					
Clientes Internet /Total clientes (%)	24,90	24,76	25,59	25,66	23,86
Transacciones realizadas bankinter.com /T. Total banco(%)	51,38	50,20	48,98	45,20	47,70
Conexiones a Internet por usuario activo	93,62	94,47	87,73	91,88	94,65
Actividad de renta variable realizada a través de Bankinter broker (%)	69,14	57,56	57,86	57,66	58,00
Captaciones internet sobre total captaciones banco(%)	4,26%	2,85%	2,99%	5,09%	3,74%
Relación con accionistas e inversores					
Canales a disposición de los accionistas e inversores	8	8	8	8	8
Nº de publicaciones dirigidas a los accionistas e inversores	34	35	45	41	46
Apoyo a la Educación, la Cultura y la Innovación					
Alianzas y colaboraciones con instituciones académicas y de investigación	61	22	19	40	28
Nº de conferencias organizadas por la Fundación Innovación Bankinter con el objeto de divulgar sus hallazgos entre las empresas del país.	13	20	16	16	17
Nº de expertos (científicos, economistas, sociólogos, empresarios..) que participan en los foros organizados por la Fundación de la Innovación Bankinter.	299	326	361	391	416
Notoriedad de la marca					
Premios o reconocimientos públicos recibidos por Bankinter	30	23	22	12	21
Valoraciones positivas y neutras en las informaciones públicas sobre Bankinter en los medios de comunicación existentes en el mercado objetivo	79,52	79,48	86,97	93,41	92,56
Acción Social					
Nº de acuerdos establecidos para la integración en plantilla de personas con discapacidad	6	4	4	8	6

Definición del Plan

- Con el Plan 'Tres en Raya', Bankinter quiere maximizar sus aportaciones, en el entorno económico, social y medioambiental y minimizar los impactos negativos del banco.
- La excelencia en la prestación del servicio, los sistemas de gestión, la implicación de los grupos de interés y el uso de la mejor tecnología disponible son los cuatro pilares del Plan.

Tres ejes para un plan consolidado. El Plan 'Tres en Raya' se ha definido a partir de la detección de aquellos aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en su entorno económico, social y medioambiental, a fin de potenciar los aspectos positivos y minimizar aquellos elementos más negativos. Se ha elaborado partiendo de un análisis previo donde el banco ha tenido en cuenta algunos de los cambios más trascendentes que se están produciendo en el entorno actual, caso, por ejemplo, de la transformación del modelo económico, la inversión de la pirámide demográfica y envejecimiento de la población o el fenómeno del cambio climático.

En base a lo analizado, todas las acciones definidas y puestas en marcha en el Plan se contemplan desde una triple perspectiva:

- **Económica:** con el Proyecto Emprendimiento como eje, que recoge aquellas estrategias enfocadas hacia el fomento y el apoyo a los proyectos emprendedores más innovadores; y el desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable, que incorpora criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) en las políticas de inversión y de financiación de la entidad.

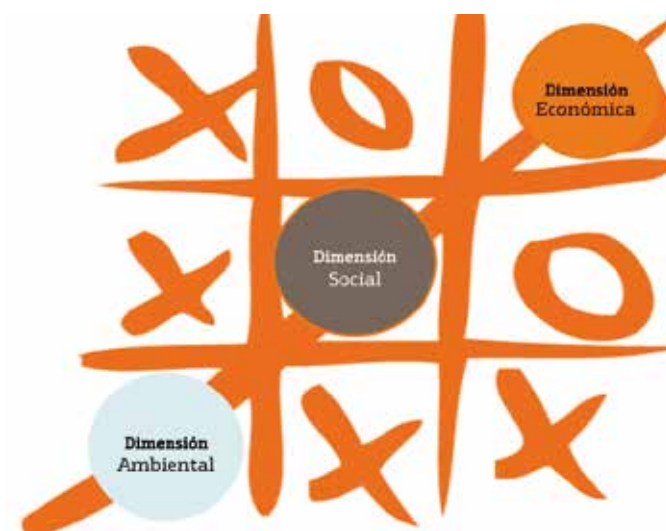
- **Social,** a través del proyecto 'Un banco para todos', cuyo objetivo es hacer de Bankinter un banco inclusivo y plenamente accesible para personas con distintas discapacidades, eliminando barreras físicas, cognitivas y tecnológicas.

- **Medioambiental,** con la implementación de medidas dirigidas a reducir la huella ambiental provocada (directa o indirectamente) por su actividad, compromiso en el que el banco cuenta con la implicación de grupos de interés estratégicos, como son los empleados, los clientes o los proveedores.

El Plan ha sido diseñado considerando estándares reconocidos, como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética; y siguiendo recomendaciones de prescriptores internacionales, como las agencias de calificación de los índices de sostenibilidad de DJSI y FTSE4Good y organizaciones como el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa y el Observatorio de la RSE.

“

Entre las iniciativas más relevantes del Plan destacan el 'Proyecto Emprendimiento' o 'Un banco para todos'”



Este Plan de Sostenibilidad de Bankinter se asienta en cuatro pilares básicos:

- La calidad, entendida como el compromiso de su equipo humano con la excelencia en la prestación del servicio y la atención personalizada a las necesidades financieras de los clientes.
- Los sistemas de gestión como herramientas para la mejora continua del desempeño económico, social y ambiental, que además han sido auditados externamente y certificados según estándares internacionalmente reconocidos.
- La implicación de sus grupos de interés estratégicos: clientes, proveedores, representantes del tercer sector y, especialmente empleados, comprometidos y sensibilizados a través de programas de formación y voluntariado corporativo.
- El uso de las mejores tecnologías disponibles y de las soluciones más innovadoras, señas de identidad del banco.



Seguimiento de las líneas estratégicas

Las líneas estratégicas, objetivos, metas y acciones definidas en el Plan de Sostenibilidad se han recogido en un cuadro de mando que permite hacer seguimiento de la consecución de las acciones.

A continuación se presenta el grado de consecución de los objetivos fijados en cada uno de los tres ejes del Plan, así como los principales retos establecidos para 2015. Gran parte de las líneas están en proceso de ejecución, dado que muchos de los objetivos propuestos se han trazado a 2015.

Eje Económico

En el cuadro adjunto se analiza el grado de consecución actual de los objetivos planteados en las líneas de apoyo al emprendimiento y la inversión socialmente responsable, así como los próximos retos.

E1. Apoyo al emprendimiento	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
E 11.- Adhesión a la plataforma RSE Pymes de Pacto Mundial	Adhesión a la plataforma RSE-PYMES Invitación a PYMES proveedoras para su adhesión. Formación a 12 PYMES proveedoras en gestión responsable empresarial.	Formación en gestión responsable empresarial a 78 PYMES a través de la plataforma.
E12.- Potenciar el Programa apoyo al emprendimiento	Participación en el programa ICO emprendedores. Ponderación a las PYMES en los criterios de homologación de proveedores. Convenio con asociación para la formación a emprendedores. Organización de los Premios Innovación + Sostenibilidad + Red.	Comprobación aplicación criterio ponderable. Canalización de los emprendedores a la escuela de formación.
E13.- Desarrollo de Programas de Fundación de la Innovación Bankinter	9 proyectos de emprendedores seleccionados por el área de Capital Riesgo del banco para apoyarlos en su financiación.	Incrementar el número de proyectos de emprendedores apoyados por el banco.
E14 - Colaboración en iniciativas para la promoción del emprendimiento responsable	Participación en la organización de los Premios Concilia Mashumano Selección de los proyectos emprendedores. Formación en gestión responsable empresarial a los finalistas. Financiación y entrega de premios.	Mentorización de una start-up finalista. Continuar participando en iniciativas similares.
E2. Inversión sostenible	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
G 21. Definición y aplicación de Criterios de Inversión Socialmente Responsable.	Detallar los criterios ASG en Política de Financiación y de Inversión. Formación al equipo de la gestora de activos.	Asegurar la aplicación de criterios ASG.
G 22. Implementación de una Herramienta para ponderar riesgos ambientales y sociales	Análisis de distintas herramientas existentes en el mercado.	Desarrollo con el área riesgos de mecanismos para la ponderación de riesgos ambientales y sociales.
G 23. Desarrollo de productos y servicios sostenibles	Diseño y comercialización del Fondo Bankinter Sostenibilidad. Mantenimiento de la Tarjeta Visa Solidaria Diseño y comercialización de la Hipoteca Sin Más. Desarrollo del servicio de Hal Cash.	Incrementar el patrimonio del Fondo BK sostenibilidad.

Eje Social

El desarrollo del proyecto 'Un banco para todos', tiene el objetivo de seguir construyendo un banco inclusivo que integre la discapacidad en toda su cadena de valor. Dentro de esta estrategia se trabaja en dotar de la máxima accesibilidad en todos canales, con iniciativas en cuanto a accesibilidad física, tecnológica y cognitiva. También aborda aspectos relacionados con el tratamiento de controversias, potenciación del capital humano y la implicación social. Se han plasmado las siguientes acciones durante 2014:

S1. Inteligibilidad	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.11. Mejorar la calidad del lenguaje: Legibilidad e inteligibilidad	Constitución de un Grupo de trabajo para el programa "Un banco sin letra pequeña" Elaboración de un diccionario de finanzas claras. Distribución de dispositivos para facilitar la comunicación con clientes a oficinas accesibles certificadas.	Revisión legibilidad documentos contractuales y precontractuales. Distribución de dispositivos a toda la red de oficinas.
S.12. Proporcionar una atención adaptada de calidad	Desarrollo e implantación de un curso para facilitar la integración de personas con discapacidad. Inclusión de pautas de atención adaptada en el Protocolo Comercial.	Formación en atención a personas con distintas discapacidades. Distribución del Protocolo Comercial adaptado a la red de oficinas.
S2. Accesibilidad	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.21. Ampliación del alcance de la Certificación UNE 170.001 de accesibilidad física universal.	Certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal en la sede social y 7 oficinas.	Ampliación del alcance del sistema a todas las organizaciones territoriales.
S.22.- Revisión Manual de Obras con parámetros de accesibilidad	Revisado el Manual, incluyendo parámetros de accesibilidad arquitectónica. Aplicación en nuevas oficinas y en oficinas remodeladas.	Aplicación de parámetros de accesibilidad a las nuevas oficinas y remodelaciones.
S3. Tratamiento de controversias	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.31. Tratamiento de controversias	Potenciación visibilidad del Canal Denuncia Confidencial Extensión del uso del canal a agentes de la red	Extensión del uso del canal de denuncia confidencial a proveedores.
S4. Implicación social	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.41. Potenciar el diálogo con la sociedad	Implantación de una red de coordinadores territoriales. Programas implicación social (Implicados y Solidarios, Proyecto Adaptative Toledo, Educación financiera para personas con discapacidad).	Firma de convenio con la ONCE Desarrollo convenio CNSE para Educación Financiera. Continuación proyecto Hospital Nacional de Paraplégicos.
S.42.- Implantación de un Sistema de Gestión del Voluntariado Corporativo	Portal voluntariado corporativo / desarrollo procedimientos. Alineamiento actividades con el plan 'Tres en Raya'. Desarrollo del voluntariado profesional para Educación Financiera.	Aplicación sistema gestión voluntariado. Involucrar al 15% de la plantilla en voluntariado. Desarrollo Proyecto Moneda Social.
S5. Gestión avanzada del Capital Humano	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.51. Garantizar la salud y seguridad de los empleados	Inicio del Programa Saludablemente Encuesta de riesgos psicosociales	Desarrollo Programa Saludablemente para la formación en hábitos saludables
S.52.- Potenciar el diálogo con los empleados	Realización de la Encuesta Opina a los empleados en 2014	Implantar actuaciones derivadas de la encuesta.
S.53.- Apoyar a empleados y familiares con discapacidad.	Mantenimiento del Plan Familia	Mantenimiento del Plan Familia

Eje Medioambiental

Se desglosan los siguientes objetivos e iniciativas, que forman parte del proyecto 'Huella de Carbono', las medidas de ecoeficiencia llevadas a cabo y el sistema de gestión ambiental certificado que se ha implantado en los 3 edificios singulares de la entidad.

A1. Ambientales	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
A.11. Definir una estrategia de Cambio Climático	Cálculo, gestión y verificación de la huella de carbono según el estándar ISO14064 Cálculo de emisiones asociadas al uso de canales	Registro de la huella de carbono en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
A.12. Implantación de medidas de Ecoeficiencia	Desarrollo del proyecto oficina sostenible Difusión del Manual de Buenas Prácticas Ambientales Renovación del parque informático por equipos más ecoeficientes.	Continuación campaña para impulsar el uso del Correo Web entre clientes. Renovación de equipamientos por otros más ecoeficientes.
A.13. Sistema de Gestión Ambiental	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental certificado a los 3 edificios singulares.	Reporte trimestral de indicadores ambientales.
A.14. Implicar a proveedores en la gestión ambiental responsable	Incluir criterios ambientales y sociales en la homologación de proveedores.	Aplicación de los criterios incluidos en la homologación de proveedores.

Dimensión económica

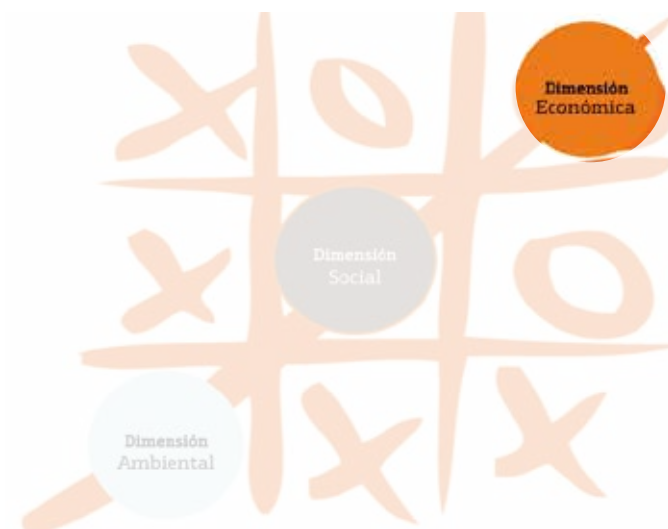
- La gestión sostenible de Bankinter ha sido reconocida en 2014 tanto por índices de inversión socialmente responsables como el FTSE4Good, como por rankings de gestión ambiental como el Carbon Disclosure Project.

Una forma de ser y de actuar. Así entiende Bankinter la sostenibilidad, como un modelo de gestión que compatibiliza las metas empresariales con el desarrollo social y medioambientalmente sostenible, basado en la calidad y en la confianza. La entidad es miembro de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. A tal efecto, el banco pone a disposición de sus empleados un curso online sobre Derechos Humanos.



La gestión sostenible del banco ha sido reconocida en 2014 tanto por índices de inversión socialmente responsables como el de FTSE4Good, como por rankings de gestión ambiental como el Carbon Disclosure Project, del que forman parte las empresas más grandes del mundo por capitalización.

Destacar que Bankinter, junto a EOn y Expansión, convocaron por segundo año los Premios Innovación, Sostenibilidad y Red, para reconocer la innovación y la gestión responsable de la organización en su proceso de integración en una sociedad más sostenible.



Apoyo al emprendimiento

- Bankinter ha firmado con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica) un acuerdo para la promoción del emprendimiento en España.
- La entidad ha participado en la 9ª Edición de los Premios Concilia a Jóvenes Emprendedores de la Red Mashumano.

Un grupo de interés prioritario. Bankinter, en la definición de su estrategia de sostenibilidad, identificó a los emprendedores como un grupo de interés muy relevante, al considerar que su actividad es un motor de revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y riqueza sostenible a largo plazo en el país.

A lo largo de 2014, además del proyecto Emprendedores detallado en el capítulo de la Fundación Innovación Bankinter, el banco ha llevado a cabo una serie de iniciativas de apoyo al emprendimiento:

- Ha firmado un acuerdo con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), una plataforma de directivos jubilados y en activo que proporcionan formación en gestión empresarial a emprendedores y microempresas con iniciativas innovadoras.

El acuerdo tiene como objeto la promoción de la Escuela SECOT, un programa de apoyo al emprendimiento por el que se imparte formación y asesoramiento a emprendedores con proyectos en su fase más inicial de gestación. Bankinter da apoyo

y envía a la escuela a aquellos emprendedores de la Fundación Innovación Bankinter que precisen formación en las áreas de gestión de sus proyectos. Además de la colaboración con la Escuela SECOT, Bankinter promoverá el voluntariado de sus empleados en la labor de asesoramiento empresarial que realiza SECOT.

- Bankinter ha participado en la 9ª edición de los Premios MasHumano Concilia a Jóvenes emprendedores, galardones que reconocen y recogen las propuestas de los emprendedores en proyectos de emprendimiento social.

Bankinter colaboró con la Red Mashumano, participando en la selección de los proyectos finalistas, financiando, mentorizando y formando en gestión empresarial responsable a los participantes.

Bankinter acogió en sus instalaciones el evento start-up, donde se expusieron todos los proyectos finalistas y se entregaron los premios, convirtiendo su auditorio en un 'hub' de innovación.

- Desde el área de Innovación de Bankinter se lleva a cabo un proyecto de mentorización de aquellos emprendedores que lo demandan.



Productos sostenibles

Bankinter Sostenibilidad, FI

Bankinter lanzó en el año 2012 el fondo Bankinter Sostenibilidad, un fondo de renta variable global que invierte en compañías incluidas en índices sostenibles, medioambientales y de responsabilidad social (RSC).

En 2014, el fondo ha obtenido una rentabilidad del 8,29%, con una volatilidad del 7,04%, algo excepcional para un fondo de renta variable. Asimismo su patrimonio se ha incrementado de 3 a 9 millones de euros.

Tarjeta Visa Solidaria

Como una tarjeta de crédito tradicional, la Visa Solidaria permite al cliente realizar gastos y abonar sus compras sin necesidad de llevar dinero en metálico, así como disponer de efectivo a través de cajeros automáticos, tanto a débito como a crédito, a cualquier hora del día. Pero a diferencia del resto de tarjetas, Bankinter dona a proyectos de acción social las cuotas de mantenimiento de las tarjetas y la rentabilidad obtenida con las mismas.

Además, el banco pone a disposición de los titulares de la tarjeta la posibilidad de donar el 3% de las compras realizadas con ella en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,25% del importe si el pago es al contado o a fin de mes.

A 31 de diciembre de 2014, había en circulación 1.117 tarjetas solidarias, que han generado un margen neto de 61.561 euros.

Lo obtenido en 2014 se destinará en la financiación de proyectos de acción social que se presentarán en el evento 'Implicados y Solidarios' 2015.

Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

En el año 2014 se completó el límite disponible del Acuerdo de Riesgo Compartido (RSI) que se firmó en el año 2012 destinado a la financiación de Pymes españolas con actividad o proyectos innovadores.

En el último trimestre Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones han suscrito un nuevo acuerdo dentro del contexto Horizon 2020 cuya finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas que tengan menos de 500 trabajadores y que desarrollen actividades y proyectos de Investigación e Innovación.

En este acuerdo Bankinter facilitará financiación hasta 200M€ a las empresas que sean elegibles según los criterios definidos en el Acuerdo, en unas condiciones muy ventajosas gracias a la Garantía que por el 50% de la operación recibe del Fondo Europeo de Inversiones.



Hal-Cash

Hal-Cash es el sistema que permite a un cliente enviar dinero al móvil de cualquier persona para que pueda ser retirado en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. Una vez que el cliente de una de las entidades adheridas al sistema ha realizado el envío de dinero al móvil del beneficiario, este recibe vía SMS una clave generada por el propio sistema de pagos, que le servirá para validar la disposición de efectivo en cualquier cajero o TPV de una entidad afiliada, sin necesidad de utilizar tarjeta de crédito e incluso sin que el receptor sea un cliente bancario.

Durante 2014, Hal-Cash ha obtenido una nueva patente, esta vez en Estados Unidos, para implementar su servicio de envíos de dinero en efectivo. Con ello, la lista de países donde ha sido reconocido este sistema de pagos inmediatos en efectivo asciende ya a 13.

Hal-Cash fue utilizado en 2014 por 14.364 clientes, que emitieron 140.258 órdenes por importe de 34.642.130 euros.

La principal propuesta de valor que ofrece este servicio es la instantaneidad en el pago, ya que al realizarse a través de mensajes SMS el beneficiario puede disponer del dinero inmediatamente, frente al sistema tradicional de transferencias, que emplea más tiempo en la ejecución y que, incluso, puede llevar varios días. Hal-Cash ayuda a que colectivos no bancarizados tengan acceso a servicios financieros y es de especial interés para los inmigrantes, a los que facilita el envío de remesas.

Seguro de Protección de Recibos

Se trata de un seguro gratuito que ofrece la entidad a los titulares de la Cuenta Nómina Plus. El objeto de este seguro es proteger las cuotas de los recibos de luz, agua, teléfono fijo y gas, domiciliados en esa cuenta, ante las contingencias de desempleo (para trabajadores por cuenta ajena) o de incapacidad temporal (para personas autónomas o funcionarios). El límite máximo asegurado es de 300 euros por mes.



Participación de Bankinter en proyectos sostenibles

En su actividad de capital riesgo, el Grupo Bankinter toma participaciones en entidades de capital riesgo o, directamente, en el capital de empresas que invierten en productos sostenibles.

El Grupo Bankinter mantiene participaciones en Ysios Biofund, fondo de capital riesgo orientado a invertir en empresas del ámbito de la biotecnología y las ciencias de la vida; en la compañía Going Green, y en otras dos entidades de capital riesgo con orientación inversora específica hacia el medio ambiente: Eolia Renovables y Climate Change Capital Private Equity Fund.

Los datos más destacados de estas inversiones son:

Ysios Biofund I, FCR

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 4,3%.

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las ciencias de la salud y la biotecnología, que tengan como objetivo desarrollar innovaciones en el ámbito de la salud humana, dirigidas a dar solución a necesidades médicas no cubiertas.

Durante el año 2014, este fondo ha materializado una inversión en Estados Unidos, en el ámbito de la oftalmología, en una compañía de desarrollo de fármacos para inflamación y dolor de las operaciones de cataratas, ojo seco y degeneración macular, entre otras patologías.

Eolia Renovables de Inversiones

Participación de Hispamarket: 3,7%. Los activos con los que cuenta Eolia Renovables abarcan parques de generación de electricidad a partir de fuentes renovables: energía eólica, básicamente, pero también solar fotovoltaica, fundamentalmente en España.

Tras las desinversiones realizadas, la capacidad instalada atribuible a Eolia Renovables asciende a 586 MW.

Climate Change Capital Private Equity Fund

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 2,5%.

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las tecnologías limpias, 'cleantech', sector que abarca a las compañías que hacen uso de tecnologías y servicios, de forma que, además de reducir costes, también reducen tanto la dependencia de las fuentes tradicionales de energía como la carga medioambiental. El fondo se encuentra finalizando su período de inversión, y durante el año 2014 únicamente ha realizado aportaciones en las empresas de su cartera para continuar apoyando su desarrollo.

Going Green

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 10%.

Going Green nació en 2008 por iniciativa de un grupo de directivos con una amplia experiencia en diversos sectores, especialmente en el sector energético. Going Green realiza actualmente iniciativas de Car Sharing eléctrico en ciudades como Pamplona, gestiona grandes flotas para ayuntamientos y empresas, fabrica su propia motocicleta eléctrica (The Core) en su planta de Barcelona y ha desarrollado y opera el servicio Motit, moto sharing eléctrico para ciudades y entornos turísticos.

Implicación social

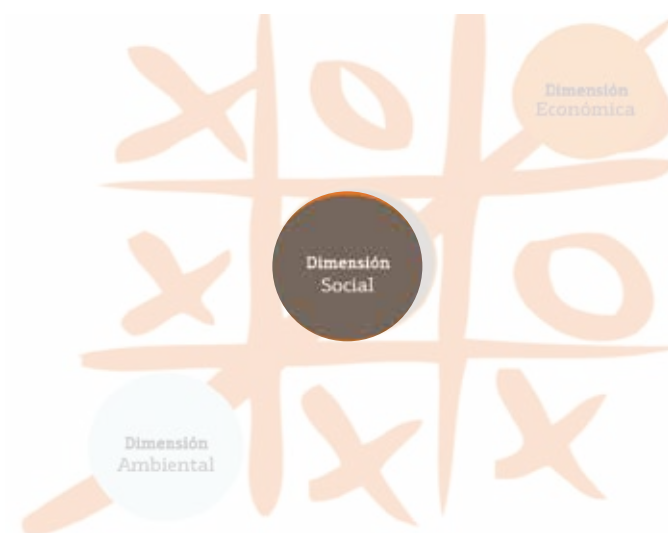
- Bankinter lleva a cabo diversos programas de formación para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible entre empleados y clientes.
- Bajo el proyecto 'Un banco para todos', la entidad desarrolla una estrategia inclusiva para clientes, empleados y organizaciones del tercer sector.

Un banco más integrador e inclusivo. El proyecto 'Un banco para todos' tiene como objetivo incorporar la discapacidad en toda la cadena de valor del banco.

Este compromiso social se materializa en la implantación de un amplio número de programas que fomentan la accesibilidad física, tecnológica y de comunicación, así como el desarrollo del voluntariado profesional -a través de su Plataforma Mueve.te- o el apoyo al tercer sector. En la puesta en marcha de estas iniciativas de carácter social, el banco implica a clientes, empleados y organizaciones del tercer sector.

Para potenciar el diálogo con el tercer sector Bankinter se incorpora en 2014 a la junta directiva de Forética, la asociación de empresas españolas que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética empresarial.

En esta línea, su colaboración con la Fundación Lealtad incide en el desarrollo de la estandarización de los principios de transparencia y buenas prácticas en el tercer sector. Esta fundación tiene por finalidad fomentar la confianza de los particulares y las empresas en las asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo, acción humanitaria y medio ambiente.



Proyecto 'Un banco para todos'

Accesibilidad total. Bankinter, tiene el firme compromiso de dotar de la máxima accesibilidad a todos sus canales de relación con sus grupos de interés.

En este sentido, las personas con discapacidad son un colectivo relevante para el banco, ofreciendo un servicio adaptado y de calidad procurando responder a sus expectativas y necesidades.

Además, Bankinter ha hecho extensible su concepto de banco accesible a todas aquellas personas que, por razones de edad, empiezan a sufrir limitaciones físicas y sensoriales. La inversión de la pirámide demográfica, fruto del envejecimiento progresivo de la población y de una mayor esperanza de vida, ha llevado a la entidad a tomar acciones para adaptarse a las necesidades e inquietudes de un creciente porcentaje de personas mayores..

Sistema de gestión de la Accesibilidad Universal

Igualdad de oportunidades para todos. Para asegurar una mejora continua en la gestión de su accesibilidad y dar cumplimiento a su Política, firmada en 2010, Bankinter ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU). Bajo el principio de no discriminación, pone a disposición de todas las personas que se relacionen con el banco unas instalaciones, medios y servicios adecuados y accesibles.

Con el objetivo de adaptarla rápidamente a nuevas exigencias externas e internas, esta política es revisada periódicamente por el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de velar por su cumplimiento, impulsar las acciones puestas en marcha y hacer un seguimiento de las mismas.

Ir a la Política de Accesibilidad



Renovación de certificados de accesibilidad

- Bankinter potencia la e-accesibilidad y utiliza las nuevas tecnologías como elemento clave para la integración.
- El servicio de videollamada en lengua de signos, único en el sector financiero a nivel mundial, ofrece un asesoramiento completo por parte de profesionales del banco.

Accesibilidad física. El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal implantado por Bankinter cuenta con la certificación de la norma UNE 170001-2. En el año 2014 se ha ampliado su alcance, cubriendo en la actualidad la sede social, situada en el Paseo de la Castellana 29, de Madrid; y siete sucursales ubicadas en Madrid, Valencia, Cuenca, Andalucía y Canarias. Existe un programa para extender el sistema a las principales oficinas de cada organización territorial del banco.

Muestra del compromiso con la eliminación de todo tipo de barreras que dificultan la accesibilidad, cabe destacar que en el 99,5% de las sucursales se han acometido las mejoras necesarias para que sean centros plenamente accesibles para personas con movilidad reducida. En este sentido, entre otras medidas, se han eliminado diferencias de nivel, mejorado el sistema de apertura de puertas, instalando mobiliario exento de puntas y aristas creando espacios transitables para facilitar la libre deambulación.

Accesibilidad tecnológica. El banco cuenta con un 'Plan Operativo de Accesibilidad TIC' cuyo objetivo es consolidar una metodología de trabajo que garantice la integración de la accesibilidad en

todos los procesos, tanto en los canales de acceso como en el diseño de productos y servicios. Esto posibilita normalizar la vida cotidiana de estas personas y su acceso a servicios financieros.

La accesibilidad de la web de Bankinter ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual el sitio web www.bankinter.com satisface los requisitos de accesibilidad de la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la norma UNE 139803 nivel AA+WCA 2.0.

Además, la entidad continúa trabajando en la accesibilidad de las aplicaciones móviles, con el fin de asegurar el acceso online a Bankinter.

Dado el elevado porcentaje de operaciones bancarias que los clientes de Bankinter realizan a través del móvil, internet y teléfono (cerca al 70%), se considera prioritario dotar a estos canales a distancia de la máxima accesibilidad. Entre los servicios accesibles que se han puesto en marcha destacan, por ejemplo, la tarjeta de coordenadas en braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, un reproductor de video accesible y el servicio en lengua de signos por videollamada, que es accesible desde todas las oficinas.

Este último servicio, único en el sector financiero, no es un mero servicio de traducción, sino que ofrece un asesoramiento completo por parte de profesionales del banco conocedores de la lengua de signos.

En esta misma línea de trabajo, se ha firmado en el último año un Convenio de colaboración con la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas) para el desarrollo de un programa de formación sobre conceptos básicos bancarios para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. El curso, que será impartido por la responsable del servicio de videollamada, tendrá lugar en las distintas federaciones territoriales de CNSE a lo largo de 2015 en dos niveles, uno de conceptos básicos y otro de conceptos avanzados.

99,5%

de las sucursales de Bankinter ha
acometido las mejoras necesarias para
convertirse en centros accesibles para
personas con movilidad reducida

Proyecto 'Adaptative' para el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo

- Bankinter ha puesto los dispositivos tecnológicos más avanzados a disposición del centro de referencia en España en la rehabilitación de pacientes con lesión medular espinal.
- Entre la tecnología implantada destacan: el sistema de eyetracking (ratones oculares), los receptores inalámbricos, los adaptadores de joystick para sillas de ruedas motorizadas, la pizarra digital, y las tabletas de gama alta para equipos de seguimiento ocular.

Bankinter, en base a su compromiso con la discapacidad, y con el convencimiento de que la innovación y las nuevas tecnologías son dos elementos que facilitan la accesibilidad, ha puesto en marcha en 2014 el proyecto 'Adaptative' en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo. Bankinter profundiza así en la colaboración que desde hace años mantiene con este centro de referencia en España en la rehabilitación de pacientes con lesión medular.

A través del proyecto 'Adaptative', Bankinter pone a disposición de los pacientes del hospital los más avanzados dispositivos tecnológicos en materia de rehabilitación y formación online para personas con discapacidad. Entre estos equipos destacan el sistema de eyetracking (ratones oculares), los ratones de bola adaptados, los receptores inalámbricos, los adaptadores de joystick para sillas de rueda motorizadas, las licencias de software específicos de comunicación aumentativa, los sistemas de videoconferencia de alta definición, las pizarras digitales y las tabletas de gama alta adaptadas a los equipos de seguimiento ocular.

La elección de estos dispositivos, instalados en diferentes espacios del centro hospitalario, ha estado precedida de un trabajo de investigación realizado por la filial tecnológica de Bankinter, Gneis Global Services, que ha analizado las diferentes necesidades de los pacientes dependiendo de su grado de discapacidad para adaptarlas a su normal interacción con el mundo digital.

El acceso a estas tecnologías posibilita el uso de los mejores métodos de adaptación formativa de los pacientes, permitiéndoles continuar con sus estudios y favorecer su rehabilitación adaptada a cada caso.



El proyecto cuenta con cuatro espacios diferentes:

1. El aula de formación, un espacio concebido para que los alumnos puedan recibir clases de formación reglada, desde primaria a la universidad, gracias a la combinación de tecnología y profesores itinerantes.
2. El aula de rehabilitación, donde se inicia la adaptación tecnológica guiada individualmente para cada paciente.
3. La biblioteca, en la que se ha instalado un sistema de videoconferencia que permite una mejor comunicación profesor-alumno.
4. La 'Ciberaula Bankinter', que cuenta con 22 puntos informáticos, donde se desarrollan diferentes actividades de formación y que permite el uso de Internet a pacientes y familiares.

Programas de educación e integración financiera

- Bankinter participa en numerosas iniciativas con el objetivo de mejorar la cultura financiera de estudiantes y personas con discapacidad.
- La entidad ha puesto en marcha un proyecto piloto de educación financiera para escolares de educación primaria a través de un videojuego de Nintendo.

Hacia una integración financiera. Bankinter ha incorporado en su plan de formación cursos online y presenciales para proporcionar una atención cualificada y adaptada a cada discapacidad, para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible. En esta misma línea, se han incluido en el Protocolo de Atención Comercial todas aquellas indicaciones necesarias para proporcionar un servicio óptimo y de calidad a este colectivo.

Por otro lado, se ha elaborado, en colaboración con la Fundación ONCE, un Manual de Atención Adaptada a Personas con Discapacidad para servicios bancarios, que sirve de apoyo y consulta a los empleados de la Red de Oficinas.

En aquellas sucursales que cuentan con la certificación del sistema de gestión de accesibilidad física universal, se ha combinado la formación teórica con talleres prácticos, en los que se simulan distintas operativas y talleres vivenciales donde los empleados puedan ponerse en la piel de una persona con discapacidad, fomentando así su capacidad de empatía.

Como complemento a las acciones dirigidas a empleados, Bankinter ha querido acercar las finanzas a personas que, por su discapacidad, han

podido verse excluidas o han tenido que depender de terceros para poder relacionarse con una entidad financiera, procurando facilitar el acceso a los bancos e integrar esta rutina de manera autónoma e independiente en su vida cotidiana.

Este es el objetivo que persiguen diferentes programas desarrollados por Bankinter, entre los que destacan:

1. Un curso de cuatro módulos formativos sobre conceptos y operativa bancaria destinado a personas con discapacidad intelectual. Fue impartido por 12 voluntarios del banco, que previamente fueron formados mediante el método innovador LSP (*Lego Serious Play*), y contó con la participación de 12 alumnos.
2. Un programa de formación financiera impartido por voluntarios del banco a alumnos con discapacidad intelectual de las asociaciones Fundación Estudiantes y Grupo Amás, que se ha llevado a cabo en dos jornadas en los meses de noviembre y diciembre.
3. Un programa de mentorización, que se inició en diciembre en colaboración con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce y que se prolongará



hasta junio de 2015. En él, voluntarios del banco son mentores de alumnos de primer y segundo año del campus de esta fundación.

Este tipo de iniciativas de formación son muy valoradas por la plantilla, que considera la experiencia como muy enriquecedora y necesaria, ya que obliga al desarrollo de habilidades específicas para adaptar la comunicación a cualquier interlocutor.

Programas de Educación Financiera. A lo largo de 2014 Bankinter ha participado en varios programas de educación abierto a la ciudadanía y no sólo a los usuarios actuales o potenciales de productos y servicios financieros.

En este sentido, en junio, la entidad se adhirió al convenio suscrito por la Asociación Española de Banca (AEB) con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para el desarrollo de actuaciones en materia de educación financiera, cuyos efectos se han adscrito al Plan de Educación Financiera 2013-2017.

Se trata de una iniciativa sectorial que quiere promover la educación financiera entre los jóvenes españoles desde los programas de voluntariado corporativo, con el objetivo de formar a 5.000 jóvenes de 2º y 3º de la ESO.

Empleados voluntarios de Bankinter participarán en un programa de cualificación que la Fundación Junior Achievement llevará a cabo y que contará con la participación de los presidentes de las entidades adheridas. El programa se desarrollará a lo largo de 2015 y será presentado en la European Money Week en el mes de marzo.

Este acuerdo se suma al programa de educación financiera que Bankinter lanzó en 2014 junto a Nintendo para formar a escolares de Educación Primaria en conceptos básicos de economía, educación en valores económicos (ahorro, emprendimiento, etc.) y habilidades financieras utilizando el videojuego 'Animal Crossing' como herramienta.

Durante 2014 se ha impartido este curso en cuatro colegios de la Comunidad de Madrid, con la participación de 300 alumnos de primaria y seis voluntarios de Bankinter, en los que se han podido comprobar la eficacia de la formación apoyada en este tipo de herramientas.



Programa de voluntariado corporativo

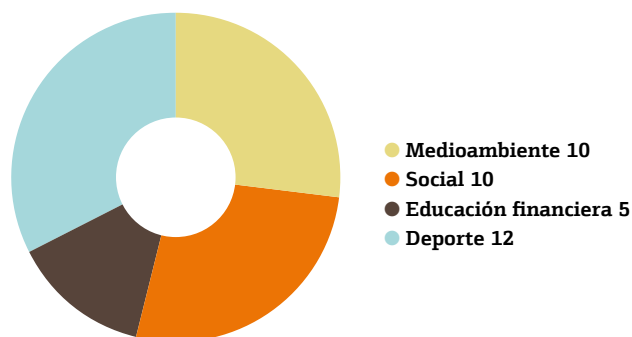
- Bankinter ha desarrollado una nueva línea de voluntariado que lleva a cabo desde el conocimiento financiero y empresarial de sus empleados.
- Colabora con fundaciones y ONG's en proyectos que demandan formación financiera o de gestión, para facilitar la inclusión laboral a través del emprendimiento.

Fomentar el voluntariado. Bankinter cuenta con una plataforma específica de gestión del voluntariado denominada 'Mueve.te', en la que los empleados pueden proponer jornadas y consultar e inscribirse en aquellas puestas en marcha por el banco, siempre relacionadas con las líneas estratégicas y principales grupos de interés identificados en el Plan 'Tres en Raya'.

La entidad enfoca el voluntariado considerando que una buena vía de contribuir al desarrollo de la sociedad y de su entorno es poner a disposición de ésta el conocimiento financiero y empresarial que atesora. En 2014, se ha impulsado un programa de voluntariado cualificado para colaborar con fundaciones y ONG's en proyectos que demanden formación financiera o de gestión.

Asimismo, a lo largo del año, el banco ha celebrado diferentes jornadas de voluntariado enfocadas a actividades deportivas, medioambientales y culturales con personas con discapacidad y dependientes. En total, se han llevado a cabo 37 actividades (12 deportivas, 10 medioambientales, 10 sociales/culturales y 5 de educación/integración financiera), con la participación de 425 voluntarios del banco, lo que supone un 10,2% del total de la plantilla.

Número de actividades de voluntariado



Iniciativas Solidarias

- Actualmente, Bankinter tiene abiertas cuentas solidarias con UNICEF, Cáritas Española, Intermon-Oxfam y Cruz Roja Española.

Entre las iniciativas solidarias realizadas a lo largo de 2014 caben destacar:

Implicados y Solidarios

Bankinter ha celebrado este año la III Edición del programa Implicados y Solidarios, una iniciativa 360° que involucra, como partícipes a los diferentes grupos de interés del banco: a los clientes que utilizan la Visa Solidaria Bankinter; a los empleados del banco, que presentaron 49 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto por las Redes Sociales; y a los directivos de la entidad, que ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

Los proyectos que resultaron seleccionados en esta edición fueron: Cáritas Bizkaia, con su proyecto 'Vida Plena', obtuvo la tarjeta oro; Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, con el programa 'Formación, ocio y tiempo libre', la plata; y a la Fundación Bobath, por 'Tecnología de apoyo', se le asignó el bronce. Los dos accésits se entregaron a APHISA por su proyecto 'Dando un gran paseo' y a Down Madrid por 'D-verde, nuestro primer centro especial de empleo'.



Las cinco iniciativas elegidas, que recibieron ayudas que oscilaban entre 5.000 euros hasta los 12.000 euros, son financiadas con los beneficios obtenidos por la tarjeta Visa Solidaria.

Estos proyectos destacan por su potencial innovador, así como por el hecho de estar muy conectados con la realidad y el día a día de las personas necesitadas, algunos de ellos muy apalancados en el uso eficiente de la tecnología. En definitiva, proyectos muy vinculados con los rasgos identificativos de la identidad de Bankinter.



Cuentas solidarias

En la portada de la web del banco se ha desarrollado un sistema de llamamiento público ante situaciones de emergencia humanitaria, con objeto de recaudar donativos de los clientes que deseen contribuir a paliar estas emergencias. Estas 'transferencias solidarias' se encuentran exentas de comisiones, tanto en origen (donante) como en destino (ONG beneficiaria).

Además, Bankinter dispone de un sistema de lanzamiento de mensajería instantánea de aviso ante emergencias, donde el cliente puede contestar con otro mensaje de texto indicando el importe con el que desea colaborar. Se genera automáticamente una 'transferencia solidaria' entre su cuenta y la de la ONG beneficiaria.

Actualmente, Bankinter tiene abiertas cuentas solidarias con UNICEF, Cáritas Española, Intermon-Oxfam y Cruz Roja Española

Proyecto 'Todo vale, nada sobra'

El banco tiene firmado un convenio de colaboración con la Fundación Valora para gestionar la donación de sus excedentes empresariales a las instituciones que los necesiten.

Proyecto 'Dona tu móvil'

El banco está adherido a la campaña promovida por Entreculturas y Cruz Roja, dirigida a clientes y empleados para donar teléfonos móviles en desuso que serán reutilizados o reciclados

Donación de sangre

Como en años anteriores, se han difundido campañas de donación de sangre en los edificios principales del banco en la Comunidad de Madrid.

Recogida de alimentos

En colaboración con la Fundación Valora, se organizó en el mes de diciembre una campaña de navidad de recogida de alimentos entre la plantilla, que posteriormente se distribuyeron entre 17 centros de atención social a colectivos desfavorecidos. La entidad aportó una cantidad similar de alimentos a la recogida entre su plantilla.



Dimensión medioambiental

Bankinter mantiene desde hace años el firme compromiso de contribuir a la mejora y protección del medio ambiente a través de la puesta en marcha de diferentes acciones e iniciativas, consciente de la crisis medioambiental provocada por el cambio climático.

La entidad cuenta con una Política de Medio Ambiente (link) en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los aspectos positivos y minimizar los negativos que pueda generar la actividad empresarial del banco.

Los principios de la Política de Medio Ambiente van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales, poniendo en marcha acciones sobre aspectos no legislados.

A través del proyecto "Huella de Carbono", enmarcado en el Plan de Sostenibilidad, la entidad ha identificado, medido y controlado tanto los impactos ambientales directos que produce su actividad como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación e inversión, para su minimización y neutralización.

El área de Sostenibilidad es la encargada de vigilar el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente. También coordina las acciones dirigidas a mejorar el desempeño ambiental. El área cuenta con el

apoyo del Comité de Sostenibilidad, constituido en 2009 y presidido por el Presidente de Bankinter, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de sostenibilidad del Grupo. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental del Banco.

La gestión responsable de la entidad se extiende, igualmente, a la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios ambientales para la homologación de los mismos.

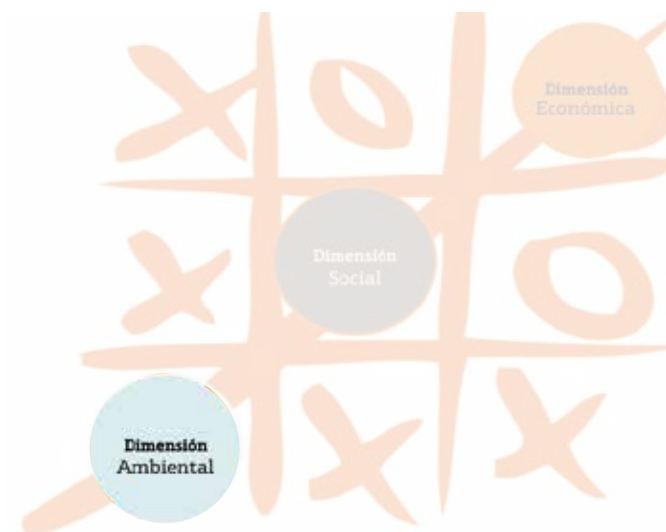
En las Políticas de Financiación e Inversión de la entidad están igualmente incluidos criterios ambientales.

Bankinter es, desde 2011, socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, poniendo de manifiesto su compromiso en el cumplimiento de los diez principios de Derechos Humanos, de los cuales tres son principios ambientales.

Asimismo, el Banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. Bankinter participa en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización, obteniendo una puntuación superior a la del año anterior.

Bankinter también está adherido a la iniciativa CDP Water Disclosure Project, consciente de la importancia del agua, de las oportunidades que existen para mejorar su gestión y de los riesgos que la escasez de este elemento puede suponer para el desarrollo económico, social y ambiental.

Ir a la política de medio ambiente



Cálculo, verificación y gestión de la huella de carbono

- El proyecto 'Huella de carbono' tiene por objeto minimizar los impactos medioambientales producidos por Bankinter.

Gestión medioambiental

Bankinter implantó en 2009 un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001 para garantizar el cumplimiento de los principios de la Política de Medio Ambiente y la mejora continua de su desempeño medioambiental.

En 2014 el Sistema ha ampliado su alcance, incluyendo el tercer gran edificio de la entidad en Madrid, situado en Alcobendas que ha sido certificado según esta norma, uniéndose así a los edificios de Pº de la Castellana, sede social del banco, y el de Tres Cantos.

El SGMA alcanza también a la Oficina Sostenible, sita en la c/ Santa Engracia de Madrid y se irá extendiendo paulatinamente al resto de organizaciones de Bankinter. La plantilla del banco cubierta por esta certificación medioambiental alcanza un 34,6%.

El área de auditoría interna de la entidad participa en el proceso anual de verificación necesario para la consecución de esta certificación

Para los edificios y oficinas certificadas, Bankinter en su Programa anual de Gestión Ambiental recoge una serie de objetivos y metas destinados a la reducción de consumos y residuos, y a la disminución de emisiones a la atmósfera, así como la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas medioambientales.



Huella de carbono

Bankinter calcula su huella de carbono integral desde 2009. El compromiso del banco con el medio ambiente se traduce en el proyecto 'Huella de carbono', enmarcado en el Plan de Sostenibilidad. El proyecto tiene como objetivo minimizar y neutralizar los impactos ambientales producidos por Bankinter, tanto los directos derivados de su actividad como los indirectos generados en las operaciones de financiación e inversión, mediante la identificación, medición y control de los mismos.

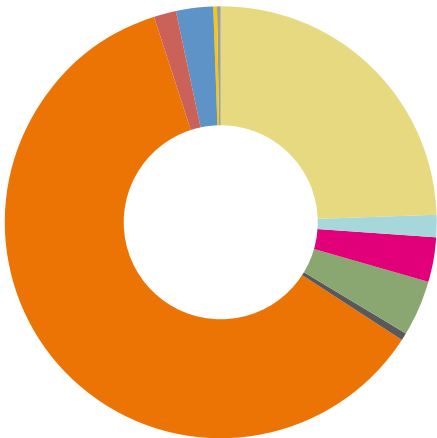
El banco ha calculado también la huella de carbono asociada al uso de canales de comunicación, con el fin de fomentar entre sus clientes aquellos que resulten más ecoeficientes.

También, desde 2012, calcula la huella de carbono de la oficina sostenible, certificada dentro del Sistema de Gestión Ambiental, que constituye una sucursal "laboratorio" para la mejora del desempeño ambiental del resto de la red.

Apostando por la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter ha sometido a verificación, por segundo año consecutivo, el cálculo de su huella de carbono organizacional en 2013 en base al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), la herramienta internacional más utilizada para el cálculo de emisiones, y también en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC).

Esta verificación se ha obtenido a través de la firma SGS, entidad independiente y líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación. De esta forma, se reconoce la validez de la metodología aplicada por el banco para el cálculo de emisiones, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero (GEI) producidas por su actividad, así como la veracidad de los datos incluidos en su Informe de la Huella de Carbono Organizacional 2013.

Huella de carbono 2014



Emisiones totales año 2014 (TCO ₂ E)	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte de empresa			2.446,18	2.446,18	25%
Transporte de empleados			156,09	156,09	2%
Consumo de papel y tóner			354,24	354,24	3,6%
Equipos informáticos			410,88	410,88	4,1%
Mobiliario			52,24	52,24	0,5%
Consumo de electricidad		6.065,84		6.065,84	61%
Electricidad clientes			153,74	153,74	1,5%
Consumo calefacción	293,78			293,78	2,9%
Residuos			12	12,00	0,1%
Consumo productos de limpieza			3,44	3,44	0,0%
Consumo agua			14,34	14,34	0,1%
Total	293,78	6.065,84	3.603,15	9.962,76	100%

Factor humano > Dimensión medioambiental > Cálculo, verificación y gestión de la huella de carbono

En 2014 Bankinter ha emitido un total de 9.962,76 TCO₂e, lo que supone un incremento de emisiones del 4% con respecto a la huella de 2013, produciéndose un descenso en las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) y un incremento en las emisiones inducidas (alcance 3).

Las emisiones del alcance 1, derivadas del uso de gas natural y gasoil, han sido un total de 293,78 TCO₂e, que con respecto al año 2013 suponen un descenso del 3,68%.

En cuanto al alcance 2, emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico, se ha producido una disminución del 0,81% con respecto al año anterior, ascendiendo el total de emisiones a 6.066 TCO₂e.

El total del alcance 1 y 2, foco principal de las emisiones de la entidad y que representan el 64% de su huella total, han experimentado un descenso del 1% gracias a las diferentes medidas de eficiencia energética que se han ido implantando durante 2014, como el cambio de luminarias a LED, las mejoras en domótica y climatización y la renovación del parque de equipos informáticos más ecoeficientes, entre otras.

La emisiones del alcance 3, emisiones inducidas, se han visto incrementadas en un 14,72%, principalmente por el aumento de viajes de empresa debido a una mayor actividad comercial, como así lo demuestran los datos económicos presentados por la entidad en 2014, a la compra de un gran número de equipos informáticos y al ascenso de consumo de electricidad de clientes por el uso del canal de internet.

Emisiones CO ₂ directas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Por consumo Gas/gasoil	305,00*	293,78	-3,68%
Emisiones por empleado	0,07	0,07	-5,91%

Fuente factores de emisión: RD 61/2006 y PCI 2007.
*El dato del año 2013 se ha modificado con respecto al publicado el año pasado para aplicar un factor de emisión actualizado.
(G4-22)

Emisiones CO ₂ indirectas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Por consumo electricidad	6.115,21*	6.065,84	-0,81%
Emisiones por empleado	1,50	1,45	-3,11%

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico Red Eléctrica Española (REE)-2013
*Existe una variación con respecto al dato de emisiones indirectas reportado en el informe del año 2013, debido a los nuevos factores de emisión se han actualizado.
(G4-22)

Emisiones CO ₂ inducidas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Viajes empresa*	2.189,90	2.446,18	11,70%
Desplazamientos in itinere*	150,14	156,09	3,96%
Agua	14,30	14,34	0,34%
Papel	349,39	322,58	-7,67%
Tóner	29,89	31,66	5,92%
Residuos	12,85	12,00	-6,60%
Equipos informáticos	201,03	410,88	104,39%
Mobiliario	49,58	52,24	5,37%
Electricidad de clientes*	138,68	153,74	10,86%
Productos de limpieza	5,16	3,44	-33,36%
Total	3.140,92	3.603,15	14,72%
Emisiones por empleado	0,77	0,87	13,48%

Fuente factores de emisión por desplazamiento: GHG Protocol.
* Las emisiones reportadas en 2013 en viajes de empresa, desplazamientos in itinere y electricidad de clientes han sido recalculadas debido a la actualización de los factores de emisión.
* Viajes de empresa: incluye viajes en avión, tren y taxi.
* Desplazamientos in itinere: estimados a partir de encuesta de movilidad realizada por Bankinter en 2010 equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales en 2014.
*Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador

Ecoeficiencia y uso sostenible de recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control con el fin de implantar las medidas necesarias para conseguir la máxima ecoeficiencia en su desempeño medioambiental. Esto se traduce en la minimización de su huella de carbono, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático.

El consumo indirecto de energía es el consumo eléctrico. La distribución del consumo eléctrico por fuentes de energía se ha determinado en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según la mezcla de producción en el sistema eléctrico español estimada por el IDAE en 2011.

Evolución consumo de energía (GJ)	2013	2014
Electricidad*	91.728	90.988
Consumo gasóleo	1.705	1.131
Consumo gas natural	3.087	3.723
Total	96.520	95.841
Total por empleado	23,61	22,90

*Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo.

Fuentes de energía	2013	2014
Renovable	28.527	28.297
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.202	2.184
Cogeneración	8.990	8.917
CC Gas natural	16.144	16.014
Carbón	14.309	14.194
Fuel / Gas	2.293	2.275
Nuclear	18.163	18.016
Otras	1.100	1.091
Total	91.728	90.988

Evolución consumo de agua (m³)	2013	2014
Total	45.099	45.252
Total por empleado	11,03	10,81

* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de seis oficinas con contadores independientes y no comunitarios

Evolución consumo de papel (Tn)	2013	2014
Total	423	391
% papel reciclado	100	100
Total por empleado	0,10	0,09

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales, siendo el 100% reciclado y disponiendo de las etiquetas ecológicas “Angel azul” y “Cisne nórdico”

Entre las medidas que el banco viene implantando para, entre otros objetivos, la reducción de consumo de papel, destaca la solución de firma biométrica que fue implantada en puestos fijos de oficina en 2013 y que se ha extendido en 2014 a la operativa relacionada con fondos de inversión. Se han distribuido entre los empleados de oficinas tabletas para que los clientes puedan suscribir, reembolsar o traspasar fondos de inversión con firma digital. De este modo, toda la documentación legal relacionada con la operativa, (impresión, firma física, copia al cliente...) se firma digitalmente, se archiva la documentación on line y se envía una copia por correo electrónico al cliente, con el consiguiente ahorro de papel.

Actualmente se continua trabajando para la implantación de la firma biométrica en otras operativas.

En cuanto a residuos, cabe destacar que, debido a ciertos cambios de ubicación de algunas áreas y trasposos de departamentos entre edificios, el residuo de papel y cartón se ha visto incrementado.

Evolución gestión de residuos (kg)	Ud.	2013	2014
Papel y cartón	kg	106.020	136.380
Tóner	kg	498	508
Fluorescentes	kg	4.877	110
Equipos electrónicos	kg		2.070

Respecto a los residuos peligrosos, son adecuadamente tratados por gestores autorizados

Nº de conexiones	2013	2014
Videollamadas	30.453	20.260
Audiokonferencia	567	567
Datakonferencia	2.456	2.565

Para minimizar los impactos asociados a reuniones y cursos de formación, Bankinter pone a disposición de sus empleados plataformas de comunicación alternativas como la audiokonferencia para la celebración de reuniones y la datakonferencia para impartir formación.

Asimismo se fomento el uso de la videollamada, que es una plataforma al servicio del cliente que busca información y asesoramiento de su gestor sin necesidad de desplazarse.

Compensación de emisiones

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales del año 2013 participando con la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto “Mejora de prácticas de agricultura orgánica con comunidades indígenas de Guatemala”

Influencia en sus grupos de interés

- Bankinter se ha sumado a la campaña "La Hora del Planeta" apagando su iluminación e implicando a empleados y clientes

Por una conducta responsable. Con el objetivo de concienciar a la plantilla de Bankinter sobre la necesidad de frenar el cambio climático e inspirar una conducta responsable con el medio ambiente, la Entidad pone a disposición de todos sus empleados un plan de formación que incluye una guía de buenas prácticas medioambientales accesible a través de la intranet y un curso sobre el sistema de gestión ambiental según la norma UNE EN ISO 14001.

Además, el banco dispone para este fin de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de las diferentes iniciativas en esta materia, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés, como el Portal de Medio Ambiente y el blog interno "Se hace saber", herramienta interna y abierta a la opinión, reflexión y debate entre todos los empleados, ambos situados dentro de la intranet corporativa.

Entre las acciones de sensibilización dirigidas a empleados destacan las siguientes;

- **Campaña de Comunicación**, instando a la plantilla al uso responsable de residuos y reducción de emisiones.
- **Web Corporativa.** Que incorpora un apartado específico de Sostenibilidad
- **Web de Medio ambiente**, en la que se ofrece a los empleados noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internos como externos al banco, asimismo en la web está a disposición del empleado un buzón de sugerencias para la propuesta de iniciativas y consultas de carácter ambiental.
- **El Blog de Bankinter**, que incorporó en 2013 una sección independiente sobre "Sostenibilidad", cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (facebook, twitter, linkedin y google+)



■ **X edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente**, este año bajo el lema "Diálogo con la naturaleza", al que se han presentado 268 trabajos. Para celebrar el décimo aniversario se ha organizado una exposición itinerante por diferentes sedes de la entidad de las fotos ganadoras de los diez años de existencia del concurso.

■ **Apoyo a la campaña "la hora del Planeta"**, iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO₂ apagando la iluminación de todos los inmuebles del banco y diferentes dispositivos y fomentando la participación en la misma de empleados y clientes.



Volumen de compras
negociado en 2014

49

millones de euros

Ahorros

+11,5%

**Nuestro
proveedor es..**

Nacional
o asentado en
el territorio
nacional

Compañías
reconocidas
o líderes en
sus sectores
empresariales

En la mayoría
de los casos
son sociedades
anónimas o
limitadas, aunque
se han contratado
autónomos
en ocasiones
puntuales.

La contratación de proveedores por parte de Bankinter se rige por la política de compras aprobada para el Grupo y por una norma interna sobre solicitud, contratación y pago de bienes y servicios con terceros que tiene como objetivo el cumplimiento de una política de transparencia, libre competencia, igualdad, homologación, responsabilidad y ahorro en todas las actuaciones que se realicen, así como establecer el control de todo el proceso. Los elementos básicos de este proceso son:

Transparencia

- Bankinter gestiona la relación con los proveedores a través de un portal de compras en el que pueden optar a los concursos que resulten de su interés.

La relación de Bankinter con sus proveedores se basa en la igualdad de oportunidades para todos, sin manejo de información privilegiada. Se gestiona a través de un portal de compras, que funciona de forma centralizada, en el que los proveedores interesados se registran, indican los productos o servicios que pueden ofrecer a la entidad y muestran los certificados de calidad que tienen, así como sus clientes de referencia.

Una vez inscritos, pueden acceder a los concursos que resulten de su interés y que encajen con los productos y servicios que prestan. Cada contrato se adjudica de manera consensuada con el área del banco que tiene la necesidad, valorándose tanto los aspectos técnicos como los económicos.

A lo largo de 2014, Bankinter ha continuado introduciendo mejoras de usabilidad en el portal, que lleva en marcha seis años, como la posibilidad de que los proveedores realicen el seguimiento de las ofertas.

Además, Bankinter tiene desarrollado un plan de continuidad para asegurar la operatividad del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia en aquellos servicios más críticos.

Control

- La vigilancia del cumplimiento presupuestario del banco y sus filiales tiene como objetivo optimizar los recursos con los que cuenta cada área y la búsqueda permanente de la mejora de la eficiencia.

La misión esencial del departamento es el control del gasto interno. Es decir, vigilar el cumplimiento presupuestario del banco y sus filiales (desvíos del presupuesto, control de las facturas...). También se encarga de controlar las tarjetas corporativas.

La labor comienza en el último trimestre del año, cuando se empieza a elaborar el presupuesto para el ejercicio siguiente. Ese presupuesto se parcela en tutores del gasto en función de diversos criterios, como la actividad, el incremento de indicadores como el Índice de Precios al Consumo (IPC) o el Producto Interior Bruto (PIB), o la dotación de presupuesto extraordinario para alguna cuestión puntual.

Una vez comunicado el presupuesto tanto a los centros como a los tutores del gasto comienza la labor de seguimiento. En caso de que se produzca algún desvío, el área estudia el tipo de acción que puede llevar a cabo para ajustarlo de nuevo.

También se lleva un control -diario- de las facturas. Se revisan todas antes de contabilizarse, con el fin de comprobar si encajan en el presupuesto asignado.

Homologación

La homologación de proveedores es el proceso por el cual una empresa identifica los proveedores que están cualificados para prestarle servicios o suministrarle productos. Bankinter no realiza una homologación indiscriminada de los suyos, sino de aquellos que por facturación son más relevantes a la hora de ser analizados.

La homologación puede realizarse mediante auditorías, test de productos o cuestionarios, entre otras fórmulas. En el caso de Bankinter, plantea cuestionarios que incluyen aspectos relacionados con información financiera y no financiera como la existencia de Certificados de Calidad, Medioambiente o políticas de RSC.

Además, la entidad sigue incluyendo cláusulas ambientales en todos los contratos que firma con proveedores y subcontratistas para asegurar el cumplimiento de la legislación en todas las actividades contratadas por el Banco.

El objetivo de Bankinter para 2015 es mejorar los cuestionarios de homologación para que puedan ser respondidos por un mayor número de proveedores.



Reconocimientos y premios

- Bankinter es la empresa española que más incrementa su reputación en el año según los resultados del estudio RepTrak Pulse España 2014.
- El banco asciende hasta el puesto 24º en el ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar en España que elabora Merco Personas.

Un referente en el sector financiero. Bankinter aumenta su reputación corporativa entre los consumidores españoles año tras año. Así lo demuestran los resultados obtenidos en 2014 por los estudios RepTrak Pulse y Merco Personas. El primero, elaborado por la consultora Reputation Institute, evalúa las siete dimensiones clave de la reputación corporativa: liderazgo, integridad, innovación, resultados financieros, ciudadanía, oferta de productos y servicios y entorno de trabajo. En estas tres últimas dimensiones es en las que Bankinter obtiene las mayores subidas.

El banco ha escalado 13 puestos en el ranking general Rep Track Pulse hasta situarse en la quinta posición entre las 16 entidades financieras analizadas. Este aumento supone un alza de 6,8 puntos 'Pulse', índice que mide la admiración, el respeto, la confianza y la buena impresión que despierta una empresa.

Por lo que respecta al ranking Merco Personas 2014, Bankinter sube 29 posiciones respecto al año anterior, alcanzando en el puesto número 24º entre las 100 empresas con más talento analizadas. Este ascenso es el mayor registrado en

el monitor empresarial de reputación corporativo que identifica las empresas más atractivas de España para trabajar en base a criterios como la calidad laboral, la marca empleador y la reputación interna. Por su parte, el ranking que elabora anualmente la revista Actualidad Económica con el nombre de las 100 empresas españolas más deseadas también respalda el desempeño del banco en el ámbito de la gestión de personas. Bankinter asciende hasta el puesto 21º del ranking, y al cuarto puesto dentro del sector financiero.

Cabe destacar que a lo largo de 2014 el banco ha recibido numerosos premios en materia de innovación, sostenibilidad y calidad de gestión, pilares estratégicos de la entidad, que contribuyen a fortalecer la imagen y reputación de la misma. Y los inversores a nivel internacional reconocen su elevada solvencia, la calidad de su balance y su buen desempeño, como reflejan tanto su fuerte revalorización en bolsa como la mejora del *rating* por parte de las principales agencias de calificación de crédito, que le otorgan una nota de *investment grade*.





anexo

Información a accionistas e inversores

La Memoria Anual Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014, salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2013, se publicó el 19 de febrero de 2014.

Este documento, coordinado por el área de Comunicación Externa del banco, ha sido elaborado con información recopilada de las diferentes áreas de la entidad a través de entrevistas, cuestionarios dirigidos a los responsables de las mismas o solicitud de información precisa.

La Memoria Anual Bankinter ha seguido un proceso de puesta en común, revisión, corrección y auditoría.

La información relativa a sostenibilidad del Informe Integrado Anual 2014 ha sido elaborada conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative en su versión G4 y a todos sus principios. Esta información ha sido verificada externamente por la firma independiente Deloitte, entidad que también audita los estados financieros.

Además de la Memoria Anual, el banco publica en los meses de enero, abril, julio y octubre el informe de resultados trimestrales consolidados. Ambos informes están disponibles en la Web Corporativa de Bankinter.

Anexo > Información a accionistas e inversores

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00	902 882 000
Banca Telefónica Empresas	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)		902 365 656
Servicio de Videollamada en lengua de Signos	09.00 a 14.00 horas de lunes a viernes	bankinter.com

Oficina del Accionista

Alfonso Martínez Vaquero
 Avda. de Bruselas, 12
 28108 Alcobendas (Madrid)
 Tel. : 913398330 - 913397500
 Fax : 913397445
 E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Relación con Inversores

Alfonso Alfaro Llovera
 David López Finistrosa
 Pº Castellana, 29
 28046 Madrid
 Tel.: 91 339 75 00
 E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

S.A.C.

Eloy Antonio López Hernández
 Avda. de Bruselas, 12
 28108 Alcobendas (Madrid)
 Tel.: 900 802 081
 Fax: 91 623 44 21
 e-mail: ealopez@bankinter.es

Comunicación Externa

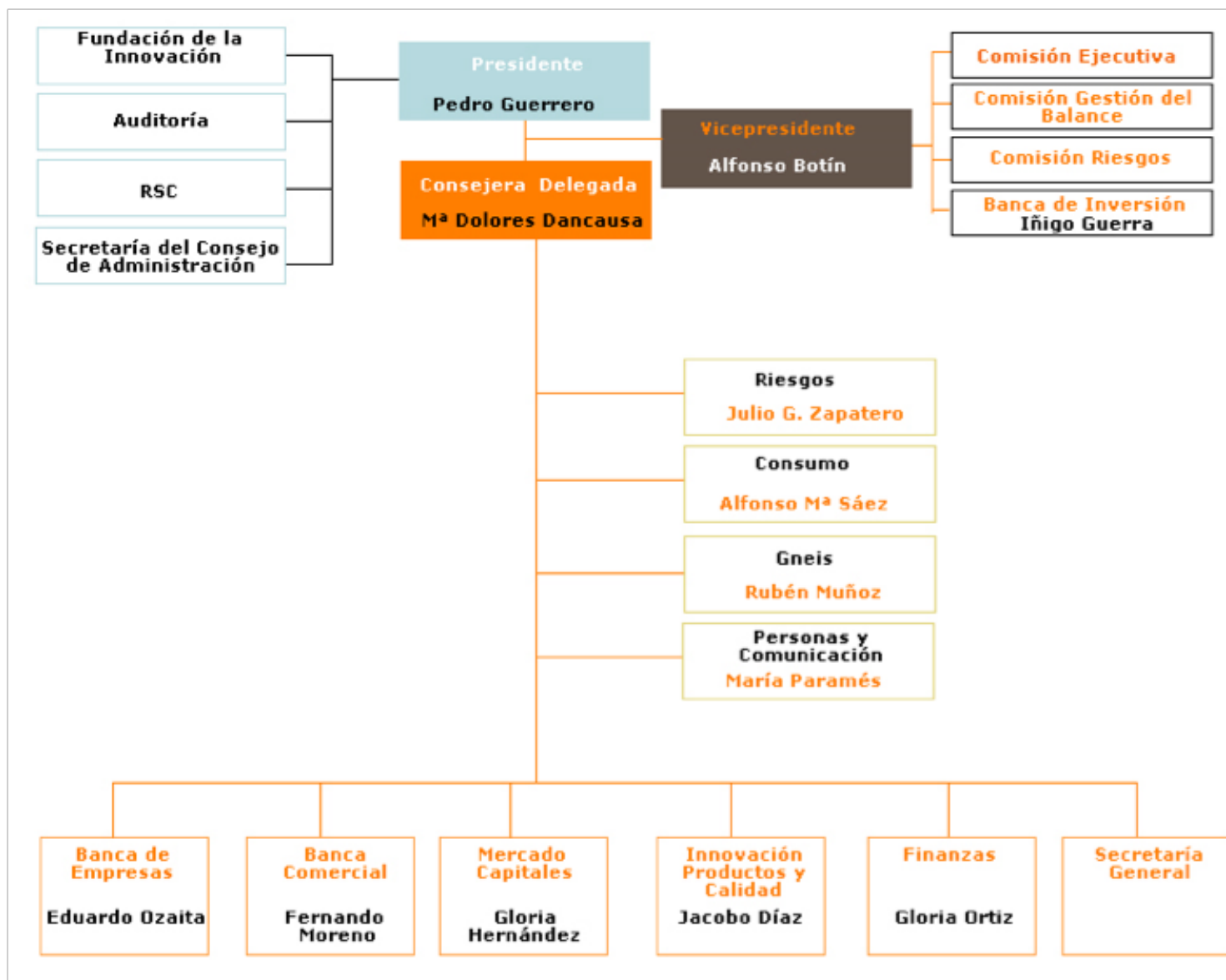
Inés García Paine
 Sede central del Banco
 Pº Castellana, 29
 28046 Madrid
 Tel.91 339 83 38
 E-mail: comunicacion@bankinter.es

Consejo de Administración

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.*
Consejera Delegada	Maria Dolores Dancausa Treviño
Consejero	John de Zulueta Greenebaum
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejero	Maria teresa Pulido Mendoza
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo

- Cartival, S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.
- Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

Estructura de Dirección



Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Juan Manuel Castaño Escudero	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla-La Mancha-Extremadura
Eduard Gallart Sulla	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Enrique Becerril Atienza	Madrid Banca Corporativa
Marta Centeno Robles	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4			
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Página/ Omisión	Revisión
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	- Pág. 13-21.	✓
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades	- Pág 37, 155-157.	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Página/ Omisión	Revisión
G4-3	Nombre de la organización.	Portada del Informe	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	- Pág 41-89.	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	- Pág 185-186..	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	Bankinter solo tiene operaciones significativas en España	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Bankinter S.A.	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	- Pág 41-89.	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados; - número de operaciones; - ventas netas o ingresos netos; - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); - y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	- Pág 41-89, 95-97, 136-138, 140, 148. - Tabla Datos Financieros	✓
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- Pág 137-140.	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Los convenios aplicables, todos ellos de carácter sectorial, varían en función de la empresa del grupo donde se presten servicios (Banca, Despachos y Oficinas, Contact Center y Consultoras, etc.) y están disponibles para todos los empleados en la Web de Personas.	✓
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	- Pág 180-182.	✓
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	- Pág 136-139.	✓ ²

Participación en iniciativas externas			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- IGC E.1 y E.2 - Pág 98, 172-179.	✓
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	- Pág 88-89, 158-168, 172-179.	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno; - participe en proyectos o comités; - realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - considere que ser miembro es una decisión estratégica.	- Pág 131, 163, 170-171.	✓
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		Página/Omisión	Revisión
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	CCAA Consolidadas Nota 13 Participaciones (pag 58-62) y Nota 43 Situación fiscal (pag 121-124) https://docs.bankinter.com/stf/web_corporativa/accionistas_e_inversores/info_financiera/memoria/2014/informe_legal_consolidado.pdf	✓ Verificación (pag 208)
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Tablas GRI (pag 195-207) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	✓ Verificación (pag 208)
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Tablas GRI (pag 195-207) Se indican los aspectos materiales, los indicadores asociados y su cobertura.	✓ Verificación (pag 208)
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Pag 175 (notas al pie de las tablas) CCAA Consolidadas "Cambios de criterios contables en el presente ejercicio" (pag 12) Link https://docs.bankinter.com/stf/web_corporativa/accionistas_e_inversores/info_financiera/memoria/2014/informe_legal_consolidado.pdf	✓ Verificación (pag 208)
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se indica en las Tablas GRI (pag 195-207) No ha habido cambios significativos.	✓ Verificación (pag 208)

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		Página/Omisión	Revisión
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	- Pág 38-40.	✓ Verificación (pag 208)
PERFIL DE LA MEMORIA GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		Página/Omisión	Revisión
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	- Pág 185-186.	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	- Pág 185-186.	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	- Pág 185-186.	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	- Pág 185-186.	✓
ÍNDICE DE GRI			
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Opción de conformidad exhaustiva	✓ Verificación (pag 208)
VERIFICACIÓN			
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	- La práctica de Bankinter es someter a revisión de un Auditor Independiente la Información de Sostenibilidad. En el ejercicio 2014 dicha revisión ha sido realizada por Deloitte Advisory S.L.	✓
GOBIERNO GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		Página/Omisión	Revisión
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	- Pág 26-27. - 'IGC: Comisiones, Consejo de Administración C	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	- Pág 28, 37.	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	- Pág 28, 37.	✓

G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	- Pág 35, 117-118. - IGC F.1.2	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	- Pág 26-27	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	- IGC C.1.22	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	- IGC C.1.19 - Pág 32-34.	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	- Pág 26-27. - IGC D.6	✓
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	- Pág 32-34, 37, 172-179.	✓
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	- Pág 37.	✓
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	- IGC C.1.20 - Pág 31.	✓
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO			
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	- IGC E.1 y E.2 - Pág 37, 84-86, 88-89, 164-166, 172-179.	✓
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	- IGC E.1 y E.2 - Pág 37.	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	- IGC E.1 y E.2 - Pág 37, 84-86, 88-89, 164-166, 172-179.	✓
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD			

G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Comité de Sostenibilidad	✓
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	- Pág 37-40, 117-118. - IGC F.1.2	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	- Pág 37-40, 117-118. - IGC F.1.2	✓ ¹
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS			
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	- Informe de Retribuciones - Pág 32-33, 35.	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	- Informe de Retribuciones - Pág 35-36.	✓
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	- IGC F.1.2 - Pág 36, 38-40, 117-118.	✓
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	El ratio entre la retribución fija de la persona mejor pagada con la retribución fija media de toda la plantilla es 15,82.	✓
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	ND. Esta información se reportará en próximos ejercicios.	-
ÉTICA E INTEGRIDAD GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		Página/Omisión	Revisión
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	- Pág 37, 88-89, 164-166, 172-179.	✓
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	- Pág 88-89.	✓
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	- Pág 88-89.	✓

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4 (G4-20, G4-21 y G4-23)																																									
Dimensión económica																																									
Aspectos materiales identificados	Cobertura del Aspecto Material	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión																																				
Desempeño económico																																									
- Garantías de Solvencia - Generación de valor para el accionista	Mixta	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido EC1: BANKINTER (1) Miles € <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2013 recalculado (5)</td></tr><tr><td>Valor Económico Generado (2)</td><td>1.391.129</td><td>1.244.360</td></tr><tr><td>Margen bruto</td><td>1.448.823</td><td>1.338.999</td></tr><tr><td>Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td><td>-2.980</td><td>-1.848</td></tr><tr><td>Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas</td><td>-54.714</td><td>-92.791</td></tr><tr><td>Valor Económico Distribuido</td><td>910.369</td><td>705.770</td></tr><tr><td>Gastos de personal</td><td>368.739</td><td>356.833</td></tr><tr><td>Otros gastos de Administración (excepto Tributos)</td><td>278.936</td><td>204.964</td></tr><tr><td>Impuesto sobre beneficios y tributos (3)</td><td>123.707</td><td>89.174</td></tr><tr><td>Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)</td><td>137.944</td><td>53.856</td></tr><tr><td>Aportación a Fundación Innovación Bankinter</td><td>1.043</td><td>943</td></tr><tr><td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td><td>480.760</td><td>538.599</td></tr></table> (1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter (2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos (3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio. (4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados (5) Se han recalculado los valores de 2013 adaptándose a la interpretación 21 del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (la CINIIF 21).		2014	2013 recalculado (5)	Valor Económico Generado (2)	1.391.129	1.244.360	Margen bruto	1.448.823	1.338.999	Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-2.980	-1.848	Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-54.714	-92.791	Valor Económico Distribuido	910.369	705.770	Gastos de personal	368.739	356.833	Otros gastos de Administración (excepto Tributos)	278.936	204.964	Impuesto sobre beneficios y tributos (3)	123.707	89.174	Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	137.944	53.856	Aportación a Fundación Innovación Bankinter	1.043	943	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	480.760	538.599	Grupo Bankinter	✓
			2014	2013 recalculado (5)																																					
		Valor Económico Generado (2)	1.391.129	1.244.360																																					
		Margen bruto	1.448.823	1.338.999																																					
		Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-2.980	-1.848																																					
Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-54.714	-92.791																																							
Valor Económico Distribuido	910.369	705.770																																							
Gastos de personal	368.739	356.833																																							
Otros gastos de Administración (excepto Tributos)	278.936	204.964																																							
Impuesto sobre beneficios y tributos (3)	123.707	89.174																																							
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	137.944	53.856																																							
Aportación a Fundación Innovación Bankinter	1.043	943																																							
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	480.760	538.599																																							
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	- Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2013. - Pág. 162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓																																					
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	- CCAA Consolidadas Nota 28 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	✓																																					
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	- No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa de las Administraciones Públicas. Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las Notas 17 y 43 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	✓																																					
Presencia en el mercado																																									
- Creación y estabilidad de empleo - Atracción y retención del talento	Interna	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas - Pág 147.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓																																				
		G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas En Bankinter no se dispone de una política específica de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓																																				

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Consecuencias económicas indirectas						
- Soluciones financieras en contextos de crisis - Inclusión financiera - Inversión en la comunidad	Externa	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	La aportación a la Fundación Innovación Bankinter en 2014 ha ascendido a un millón de euros. - Pág 128-134, 163-168.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	- Pág 128-134.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Prácticas de adquisición						
- Creación y estabilidad de empleo	Externa	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	El 99% de los proveedores son locales (proveedor con domicilio fiscal en España) - Pág 180.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Dimensión ambiental						
Aspectos materiales identificados		Indicador		Página/Omisión	Alcance	Revisión
Materiales						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	G4-EN1	Materiales por peso o volumen (papel)	- Pág 176.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel)	- Pág 176.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Energía						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	G4-EN3	Consumo energético interno	- Pág 176.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN4	Consumo energético externo	Un estudio realizado por la entidad en el año 2012 muestra que internet es un canal significativamente más ecoeficiente que el traslado a oficina o el uso de banca telefónica con operador físico. La continua mejora en las web del banco, también en materia de accesibilidad, ofrece a los clientes la posibilidad de poder realizar todas sus operaciones sin necesidad de desplazarse a la oficina. Reducir el número de desplazamientos de clientes a oficinas, fomentando el uso de los canales a distancia más ecoeficientes, es el objetivo que persigue Bankinter para evitar un mayor número de emisiones de CO2.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		G4-EN5	Intensidad energética (por empleado)	- Pág 176.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN6	Reducción del consumo energético	- Pág 175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Vease EN4. -Pág. 73-74.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Agua						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	- Pág 176.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como la vertida es a través de la red urbana.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Biodiversidad						
No material	No aplica	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie		Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Emisiones						
- Gestión del impacto ambiental	Mixta	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	- Pág 174-175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	- Pág 174-175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	- Pág 174-175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ³
		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	- Pág 174-175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	- Pág 174-175, 177.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	El indicador EN20 establece como sustancias destructoras de la capa de ozono las establecidas en los Anexos A, B, C y E del protocolo de Montreal. Estas sustancias no son significativas en Bankinter.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN21	Nox, sox y otras emisiones atmosféricas significativas	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas de este tipo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Efluentes y residuos						
- Gestión del impacto ambiental	Interna	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	- Pág 177.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames significativos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Bankinter por su actividad no transporta residuos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Productos y servicios						
- Gestión del impacto ambiental - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Interna	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Vease EN4.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica por la actividad que realiza Bankinter	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Cumplimiento regulatorio						
- Gestión del impacto ambiental - Cumplimiento normativo	Mixta	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre medio ambiente)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Transporte						
- Gestión del impacto ambiental	Mixta	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	- Pág 175.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ³
Inversiones y gastos ambientales						
No material	No aplica	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	No han existido inversiones y gastos medioambientales significativos. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre medio ambiente)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Evaluación ambiental de los proveedores																
No material	No aplica	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	No se ha realizado un análisis de criterios ambientales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA										
		G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dada la tipología de proveedores, Bankinter considera que no existen impactos ambientales negativos significativos en su cadena de suministro.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA										
Mecanismos de reclamación en materia ambiental																
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo - Gestión de impacto ambiental	Mixta	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han recibido reclamaciones ambientales por los canales establecidos por el Banco	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓										
Dimensión social																
Aspectos materiales identificados		Indicador	Página/Omisión		Alcance	Revisión										
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO																
Empleo																
- Creación y estabilidad de empleo	Interna	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	- Pág 137, 139, 149-150..	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓										
		G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Bankinter no proporciona información específica acerca de las prestaciones sociales de los empleados temporales o a media jornada ya que considera que no es un grupo significativo en el total de la plantilla.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA										
		G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	<table><tr><td></td><td>Hom bre</td><td>Mujer</td><td>Total</td></tr><tr><td>Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2014</td><td>133</td><td>201</td><td>334</td></tr><tr><td>% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización a finalizar el ejercicio</td><td>100%</td><td>95%</td><td>97%</td></tr></table>		Hom bre	Mujer	Total	Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2014	133	201	334	% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización a finalizar el ejercicio	100%	95%	97%
	Hom bre	Mujer	Total													
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2014	133	201	334													
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización a finalizar el ejercicio	100%	95%	97%													

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
- Conflictos de interés - Creación y estabilidad de empleo - Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Interna	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Los cambios organizativos que se producen en la entidad, se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En todo caso, para informar los cambios organizativos se respetará la legislación vigente en esta materia, Estatuto de los Trabajadores y Convenio de empleados de Banca.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Salud y seguridad en el trabajo						
- Atracción y retención del talento - Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Interna	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	En Bankinter están constituidos actualmente 4 Comités de Salud de Seguridad y Salud, en Madrid (sucursales), en Barcelona (sucursales), en el edificio de Barcelona Sucursal Principal, en Valencia (sucursales), que se reúnen con una periodicidad trimestral (4 veces al año). Adicionalmente, hay Delegados de Prevención en Zaragoza y en Guipúzcoa, cuyos miembros pertenecen al Comité de Empresa que allí está constituido. En Gneis está constituido un Comité de Seguridad y Salud que representa al 100% de la plantilla de dicha Sociedad.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	- Pág 139.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁴
		G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad. - Pág 147	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	En el año 2014 ha habido un acuerdo en el Comité de Seguridad y Salud de Barcelona para realizar un estudio de riesgos psicosociales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Capacitación y educación						
- Formación	Interna	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	- Pág 137, 148.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	- Pág 143-147.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	- Pág 143-147, 150.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Diversidad e igualdad de oportunidades						
- Conflictos de interés - Igualdad de oportunidades	Interna	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	- Pág 37, 137-140, 148. - IAGC Consejo de Administración A.3, C.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
- Igualdad de oportunidades - Funcionamiento y composición del Consejo	Interna	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁵
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
No material	No aplica	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dada la tipología de proveedor, Bankinter considera que no existen impactos negativos en materia de prácticas laborales significativos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Se han recibido 5 reclamaciones relativas en este aspecto a través del Canal de Denuncias Confidencial, las cuales han sido resueltas durante el ejercicio.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
- Formación	Mixta	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Bankinter opera principalmente en España (país de la OCDE), no habiéndose considerado necesario incluir cláusulas en materia de Derechos Humanos. Asimismo, está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	- Pág 158.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹

(G4-20, G4-21 y G4-23)

No discriminación						
- Cumplimiento Normativo	Mixta	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han producido incidentes relacionados con la discriminación	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Libertad de asociación y negociación colectiva						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés	Mixta	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Trabajo infantil						
No material	No aplica	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Trabajo forzoso						
No material	No aplica	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Medidas de seguridad						
- Formación	Mixta	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Tal y como ha confirmado la empresa de Seguridad, el 100% de su personal esta acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Derechos de la población indígena						
No material	No aplica	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Evaluación						
No material	No aplica	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español no habiéndose detectado este tipo de riesgos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
No material	No aplica	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a los derechos humanos en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Dada la tipología de proveedor, Bankinter considera que no existen impactos negativos significativos relacionados con los derechos humanos.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplim.normativo	Mixta	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han recibido reclamaciones en materia de derechos humanos por los canales establecidos por el Banco	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
SOCIEDAD						
Comunidades locales						
- Inversión en la Comunidad	Mixta	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	- Pág 88-89, 128-134.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Este año se han abierto 11 centros y se han cerrado 7 centros. De los centros cerrados (Derio, Santander, San Sebastian, Vitoria, Bilbao y dos en Madrid), todos sus empleados han sido reubicados.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
- Igualdad de oportunidades - Inversión en la comunidad - Canales de dialogo con los grupos de interés	Mixta	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	- Pág 164-168.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	- Pág 164-168.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Lucha contra la corrupción						
- Cumplimiento normativo - Prevención contra la corrupción y blanqueo de capitales - Transparencia en la relación comercial	Mixta	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	- Pág 84-86.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	- Pág 84-86.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Durante el ejercicio 2014 se han tramitado 14 expedientes disciplinarios, de los cuales 6 se han resuelto con el despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de normativa interna.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Política pública						
- Transparencia en la relación comercial	Mixta	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Bankinter no realiza contribuciones en ningún partido político (Art. 5,4 del Código de ética)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ⁶
Prácticas de competencia desleal						
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Cumplimiento regulatorio						
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	- Pág 87. - Multa de 1,2 millones de euros impuesta por la Audiencia Nacional a Bankinter por no vigilar con suficiente celo operaciones sospechosas de blanqueo de capitales	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
No material	No aplica	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	No se ha realizado un análisis de criterios relacionados con la repercusión social en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
		G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Dada la tipología del Negocio, Bankinter considera que no existen impactos negativos significativos relacionados con la cadena de suministro.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	NA
Mecanismos de reclamación por impacto social						
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No se han recibido reclamaciones sobre impactos sociales por los canales establecidos por el Banco	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes						
- Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial	Mixta	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	- Pág 88-89, 127.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Etiquetado de los productos y servicios						
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Transparencia en la información - Mecanismos de control y gestión del riesgo - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Mixta	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	- Pág 88-89.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	- Pág 80-82.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	-Pág. 88-89.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	- Pág. 128-134, 164-168.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Comunicaciones de Mercadotecnia						
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	- Pág 88-89.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo por este motivo.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Privacidad de los clientes						
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	- Pág 87.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
Cumplimiento regulatorio						
- Cumplimiento normativo	Mixta	G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Cartera de productos						
- Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico - Mecanismos de control y gestión de riesgos - Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación - Formación - Calidad del Servicio y satisfacción del cliente - Canales de diálogo con los grupos de interés - Soluciones financieras en contextos de crisis - Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia	Mixta	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	- Pág. 153-162	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	"No se han identificado requerimientos ambientales y sociales significativos en acuerdos y transacciones"	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	- Pág. 131, 143, 158-162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	- Pág. 38-40,80-82, 128-134,153-162, 180-182.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: Microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	- Pág 43, 57-64.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág 160-162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Pág 160-162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹

(G4-20, G4-21 y G4-23)

Auditorías						
- Cumplimiento normativo - Mecanismos de control y gestión e riesgos - Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de inversión y financiación - Gestión de impacto ambiental	Interna	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	- Pág. 164-166, 173.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
Gestión activa de la propiedad						
- Soluciones financieras en contextos de crisis - Inclusión de aspectos ESG en el negocio y la estrategia - Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social y/o medioambiental específico	Interna	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	- Pág 160-162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	- Pág 160-162.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓ ¹
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	✓

NA: No Aplica

ND: No Disponible

LDA: Línea Directa Aseguradora

Notas:

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la Información de Sostenibilidad.

(1) Se informa cualitativamente

(2) Se reporta parcialmente

(3) La información de emisiones del alcance 3 se limita a los conceptos descritos en la tabla de emisiones de CO₂ inducidas, no incluyéndose las correspondientes a los proveedores de servicios, ni de los clientes presenciales.

(4) Se informa sobre el personal propio

(5) No se informa de la relación entre la masa salarial base hombre y mujer por categorías profesionales.

(6) Se da información sobre la política seguida por Bankinter

(7) Se informa sobre el porcentaje de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización a finalizar el ejercicio

Informe de verificación



Informe de Revisión Independiente de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado 2014 de Bankinter

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado del ejercicio 2014 de Bankinter (en adelante, el Informe), cuyo alcance es el Grupo Bankinter, excepto Línea Directa Aseguradora, S.A. Nuestro trabajo ha consistido en revisar la adaptación de los contenidos básicos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión G4 (en adelante Guía G4), así como los indicadores de desempeño generales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha Guía.

Estándares y procesos de revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Bankinter que han participado en la elaboración del Informe y, en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bankinter para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos en materia de Sostenibilidad presentados en el Informe Integrado 2014.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2014 del Comité de Sostenibilidad.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna disponible.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de las políticas, los sistemas y los procedimientos relativos a Sostenibilidad.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G4 y comprobación de que los contenidos básicos generales y específicos, y los indicadores del suplemento sectorial incluidos en el Informe se corresponden con los recomendados por dicha Guía.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Bankinter.

Conclusiones

En las tablas GRI, incluidas en el Anexo del Informe, se detallan los contenidos revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía G4.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Bankinter nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Sostenibilidad.

Deloitte Advisory, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1

Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel: +34 91 514 50 00
Fax: +34 91 514 51 80
www.deloitte.es

Responsabilidades de la Dirección de Bankinter y de Deloitte

- La preparación de la Información de Sostenibilidad incluida en el Informe Integrado 2014, es responsabilidad del Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa de Bankinter, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Bankinter, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Bankinter.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Redondo

Madrid, 17 de febrero de 2015

